



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

La experiencia del usuario en la personalización de servicios
bibliotecarios en una universidad privada

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE :
Licenciado en Administración

AUTOR:

Huallanca Aima, Christian Alfredo (orcid.org/0000-0001-6687-9730)

ASESOR:

Dr. Illa Sihuincha, Godofredo Pastor (orcid.org/0000-0002-2532-3194)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dedicó este trabajo a mis padres, José y Rocio, quienes con su apoyo incondicional han sido la luz que me ha guiado a lo largo de mi trayectoria académica. Gracias a su sacrificio, paciencia y aliento constante, he alcanzado este logro. Este trabajo refleja no solo mi dedicación, sino también los valores que me han inculcado. Les estoy eternamente agradecido por todo.

AGRADECIMIENTO

Comienzo expresando mi profundo agradecimiento a Jehová Dios, cuya guía y fortaleza han sido fundamentales en este proceso. También, quiero agradecer al Dr. Godofredo Pastor Illa Sihuincha, mi asesor, por su apoyo constante y orientación experta a lo largo de esta investigación. Sus conocimientos, paciencia y dedicación resultaron fundamentales para llevar a cabo este proyecto con éxito.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ILLA SIHUINCHA GODOFREDO PASTOR, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "La experiencia del usuario en la personalización de servicios bibliotecarios en una universidad privada", cuyo autor es HUALLANCA AIMA CHRISTIAN ALFREDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 03 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ILLA SIHUINCHA GODOFREDO PASTOR DNI: 10596867 ORCID: 0000-0002-2532-3194	Firmado electrónicamente por: GILLAS el

Código documento Trilce: TRI - 0679663

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, HUALLANCA AIMA CHRISTIAN ALFREDO estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La experiencia del usuario en la personalización de servicios bibliotecarios en una universidad privada", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
CHRISTIAN ALFREDO HUALLANCA AIMA DNI: 48655048 ORCID: 0000-0001-6687-9730	Firmado electrónicamente por: CHUALLANCAA el 03- 12-2023 23:55:48

Código documento Trilce: TRI - 0679664

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	8
III. METODOLOGÍA.....	26
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	27
3.2. Variables y operacionalización	28
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	32
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
3.5. Procedimiento.....	36
3.6. Método de análisis de datos.....	36
3.7. Aspectos éticos.....	37
IV. RESULTADOS	38
V. DISCUSIÓN	46
VI. CONCLUSIONES.....	58
VII. RECOMENDACIONES	65
REFERENCIAS	71
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Fiabilidad del indicador y fiabilidad compuesta</i>	41
Tabla 2	<i>Validez discriminante</i>	42
Tabla 3	<i>Cargas factoriales cruzadas</i>	43
Tabla 4	<i>Análisis de modelo estructural</i>	46
Tabla 5	<i>Índice de ajuste del modelo</i>	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	<i>Modelo teorico.....</i>	18
Figura 2	<i>Modelo adoptado.....</i>	19
Figura 3	<i>Modelo estructural</i>	40
Figura 4	<i>Estimación del modelo path.....</i>	45

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue evaluar la relación de la experiencia del usuario y la personalización de servicios bibliotecarios en una universidad privada. La importancia de este estudio radica en proporcionar información valiosa para mejorar y ajustar los servicios bibliotecarios, con el fin de asegurar una experiencia más satisfactoria y personalizada para los usuarios. La metodología fue de tipo aplicada de corte transversal, con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de nivel correlacional-causal. Asimismo, conforme a la correlación, se obtuvieron los resultados correspondientes a los objetivos. Experiencia del usuario y personalización de servicios (R^2 ,974; R^2 ,874; β = ,261); Confirmando la conexión que existe entre las variables. En cuanto al criterio de ajuste, se consideró APC= 2,926***; ARS= ,805***; el SRMR= \leq ,119 aceptable; GoF= ,785. En conclusión, la interacción de estos factores no solo respalda, sino que fortalece de manera significativa la conexión entre la experiencia del usuario y la personalización de servicios, destacando su importancia y potenciando la calidad general de los servicios bibliotecarios.

Palabras clave: Experiencia del usuario, personalización, universidad.

ABSTRACT

The objective of the research was to evaluate the relationship between user experience and the personalization of library services at a private university. The importance of this study lies in providing valuable information to improve and adjust library services, in order to ensure a more satisfactory and personalized experience for users. The methodology was of the applied cross-sectional type, with a quantitative approach, non-experimental design, correlational-causal level. Likewise, according to the correlation, the results corresponding to the objectives were obtained. User experience and personalization of services (R^2 ,974; R^2 ,874; β = ,261); confirming the connection that exists between the variables. As for the fit criterion, $APC= 2,926^{***}$; $ARS= ,805^{***}$; $SRMR= \leq ,119$ acceptable; $GoF= ,785$ were considered. In conclusion, the interaction of these factors not only supports but also significantly strengthens the connection between user experience and service personalization, highlighting their importance and enhancing the overall quality of library services.

Keywords: User experience, personalization, university.

I. INTRODUCCIÓN

La elaboración del primer capítulo fue esencial para iniciar la investigación y recopilación de información necesaria para la tesis. La variable, experiencia del usuario, fue explorada extensamente a través de la revisión de artículos, revelando una conexión entre la experiencia del usuario y la personalización de servicios. Una vez identificadas estas variables, se procedió a la búsqueda de artículos que abordaran las variables latentes, como la tecnología de la información, la búsqueda de información, accesibilidad, comunicación, servicio al cliente, interacción, adaptabilidad y capacidad de respuesta. Cada componente informativo para la tesis fue extraído de artículos científicos posicionados en los cuartiles Q1, Q2 y Q3, abordando la problemática desde una perspectiva objetiva. Además, se delinearon tres aspectos: teórico, metodológico y social, junto con la formulación de nueve objetivos, acompañados de sus respectivas hipótesis.

El estudio de la experiencia del usuario en una biblioteca de una universidad privada, es un tema de gran relevancia hoy en día, debido a que la calidad de esta experiencia puede generar un efecto significativo en el desempeño educativo de los alumnos (San José, et al., 2020, p. 12). Una biblioteca universitaria bien planificada y gestionada puede proporcionar un entorno propicio para el estudio y la investigación, con espacios adecuados, recursos enriquecedores y servicios eficientes (Peng, et al., 2022, p. 1). Al acceder a la biblioteca, los estudiantes pueden encontrar un espacio tranquilo y cómodo con la posibilidad de acceder a una extensa gama de libros físicos, electrónicos, bases de datos y otros recursos indispensables para su formación académica. Además, el apoyo y la asistencia brindada por un servicio personalizado pueden ser fundamental en la exploración y adquisición de información significativa. Por lo tanto, comprender la experiencia del usuario en una biblioteca universitaria es esencial para optimizar el diseño y funcionamiento de estos espacios, con el objetivo de contribuir al éxito educativo de los estudiantes (García, 2020, p. 89).

La personalización de servicios está orientada a una práctica que busca que cada interacción contribuya a la individualización del usuario; es decir, cómo enfrentar el desafío de proveer un servicio eficiente y a la vez estandarizado con un enfoque centrado en el usuario, al tratarlo como una persona única (Korhonen et al., 2018, p. 3). La personalización es importante para que las organizaciones se

centren en la experiencia del usuario y así poder entablar relaciones a largo plazo, de esa forma se logrará inspirar mayor lealtad en los servicios que se brindan (Anshari et al., 2019, p. 99). La personalización de servicios bibliotecarios, en particular, ha surgido como una estrategia efectiva para redimir las exigencias de los usuarios de forma eficaz y adoptada a las necesidades individuales. Los servicios adaptados proporcionados por las bibliotecas han experimentado cambios significativos a lo largo del tiempo. Esto se debe principalmente al surgimiento súbito de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), así como a otros factores, lo cual ha tenido un impacto considerable en los métodos empleados para gestionar la búsqueda de información (Vasquez y Gabalan, 2019, p. 170).

Según las evidencias señalan que es más probable que los servicios personalizados agreguen valor a un negocio en condiciones altamente turbulentas porque fortalecen las relaciones con los clientes y mejoran la lealtad (Frank et al., 2022, p. 1). La personalización de servicios bibliotecarios coinciden en afirmar la necesidad de adaptar los diversos servicios ofrecidos por la biblioteca, ajustándose a los requisitos y elecciones de los usuarios. En una universidad, la personalización de servicios bibliotecarios puede incluir la creación de programas de capacitación y entrenamiento adaptados a las necesidades de los estudiantes, la implementación de servicios en línea personalizados y la integración de tecnologías innovadoras que permitan un acceso más fácil y eficiente a los recursos de información (Deng, 2018, p. 813). Mientras más personalizado sea el servicio que se brinde podemos afirmar que la experiencia del usuario en una biblioteca será gratificante. Para lograrlo, es imprescindible contar con un entorno dedicado, personal altamente capacitado, una amplia selección de materiales de referencia y recursos tecnológicos que faciliten brindar un servicio rápido y eficiente (Bermúdez y Saltos, 2020, p. 2).

A nivel internacional se llevó a cabo un estudio en Ecuador, donde se constata que el enfoque del estudio, se basa en analizar la importancia de la asistencia personalizada a los usuarios en las bibliotecas y cómo esto afecta a la respuesta a sus requerimientos de información. El propósito de esta asistencia es ayudar a los usuarios a encontrar información para ampliar sus conocimientos. (Bermúdez y Saltos, 2020, p. 3). Investigaciones llevadas a cabo en Inglaterra revelan que la personalización del servicio está vinculada con el desarrollo de la

elección del consumidor, particularmente en relación con la elección entre una variedad de servicios comercializados (Stevens et al., 2019, p. 37). Otra investigación en China, nos indica que para mejorar la experiencia del usuario es indispensable trabajar en el conocimiento. Por lo tanto, las bibliotecas universitarias integran y agregan varios tipos de recursos de información, todo con el fin de ofrecer oportunidades para el aprendizaje continuo e independiente de cada usuario (Deng, 2018, p. 812).

A nivel nacional en una entrevista al presidente eCommerce Institute, Marcos Pueyrredon (Perú Retail, noviembre del 2019) menciona que la experiencia del usuario, se trata del procedimiento mediante el cual se busca elevar la satisfacción del usuario con un producto, mejorando la facilidad de uso, la accesibilidad y la comodidad que se experimenta durante la interacción con dicho producto. Por otro lado, en una entrevista a Enrique Bernal, especialista de Arellano (Gestión, octubre del 2019) indica que la percepción del cliente es el conjunto de recuerdos y vivencias que se surgen en la mente del cliente debido a su interacción continua con una marca. Este resultado es el fruto de todas las interacciones que el consumidor tiene con el producto o servicio, ya sea antes, durante o después de su uso o consumo, por ello, la gestión de esta experiencia es necesaria para cultivar la lealtad de los clientes, ya que implica superar sus expectativas con el fin de convertirlos en consumidores habituales y fieles a la marca. En otra entrevista a César López, Head of Strategic Development presidente de GSS. (Diario Panorama trujillano, Setiembre del 2022) menciona que en sectores como el comercio minorista, la banca, los seguros y otros, las empresas pueden desarrollar estrategias que impulsen el crecimiento de la compañía. Es fundamental comprender la demanda del mercado y, aún más importante, comprender cómo los consumidores perciben un producto. Enfrentándose al desafío de crear una experiencia completa y educativa para el usuario, herramientas que permitan una verdadera personalización de servicios, corrección en tiempo real y generar un impacto positivo en los clientes o posibles clientes, pueden ser de gran valor para alcanzar este objetivo.

A nivel empresarial, El estudio se enfoca en la problemática relacionada con la personalización de servicios bibliotecarios y su impacto en la experiencia del usuario en el entorno de una institución privada. Se ha observado que, aunque la

personalización de servicios se considera una práctica valiosa para mejorar la experiencia del usuario, aún existen barreras para su implementación efectiva. Sin embargo, no está claro cómo la personalización de servicios bibliotecarios afecta la experiencia del usuario. Esta circunstancia podría afectar de manera desfavorable la satisfacción de los usuarios y el uso de los servicios bibliotecarios. La ausencia de un enfoque centrado en el usuario, es decir, la falta de priorización de los usuarios como el elemento central en todas las decisiones y acciones relacionadas con la planificación, diseño y provisión de servicios bibliotecarios, podría poner en riesgo la experiencia del usuario. Por lo tanto, la problemática del enfoque de esta tesis se centra en explorar la conexión entre la experiencia del usuario y la personalización de servicios bibliotecarios en una universidad privada. Estas barreras pueden incluir la falta de recursos, la conexión entre la oposición al cambio y la falta de comprensión acerca de lo que necesitan los usuarios. Además, la falta de personalización de los servicios puede generar una experiencia desfavorable para los usuarios, lo que puede afectar su satisfacción y fidelidad con la biblioteca. Por consiguiente, se requiere una investigación más profunda para explorar cómo se puede implementar eficazmente la personalización de servicios y cómo esto puede mejorar la experiencia del usuario en el contexto de una biblioteca universitaria.

Considerando lo sucedido en los puntos previos, se optó por plantear el problema de investigación. Es fundamental que la investigación de la problemática se realice de manera clara y precisa, estableciendo relaciones entre dos o más variables. Además, es esencial proporcionar una justificación sólida que respalde la importancia del estudio, al finalizar se deben tener en cuenta todos los elementos relacionados con el tema con el objetivo de simplificar la formulación del problema al comenzar la investigación (Espinoza, 2018, p. 29). Con base a lo mencionado, se procedió a señalar la problemática de la investigación: a) ¿Cuáles son los efectos de la experiencia del usuario y la personalización de servicios bibliotecarios en una universidad privada?; b) ¿Cuáles son los efectos de la tecnología de la información y la experiencia del usuario en una universidad privada; c) ¿Cuáles son los efectos de la accesibilidad y la experiencia del usuario en una universidad privada; d) ¿Cuáles son los efectos de la búsqueda de información y la experiencia del usuario en una universidad privada; e) ¿Cuáles son los efectos de la

comunicación y la experiencia del usuario en una universidad privada; f) ¿ Cuáles son los efectos del servicio al cliente y la experiencia del usuario en una universidad privada; g) ¿ Cuáles son los efectos de la adaptabilidad y la capacidad de respuesta en una universidad privada; h) ¿ Cuáles son los efectos de la adaptabilidad y la interacción en una universidad privada; i) ¿ Cuáles son los efectos de la adaptabilidad y la personalización de servicios bibliotecarios en una universidad privada.

La justificación teórica se refiere al valor de una investigación en relación con la problemática que aborda, basándose en la teoría científica. Por lo tanto, a través del estudio se busca mejorar una teoría científica existente, lo cual implica analizar cuidadosamente el problema en cuestión (Ñaupas et al., 2018, p. 220). Por otro lado, tiene como importante examinar a fondo el problema con el propósito de mejorar constantemente la comprensión de la investigación (Bedoya, 2020, p. 70). Los hallazgos obtenidos en este estudio de investigación serán puntos de discusión para futuras investigaciones que aborden las variables a estudiar.

La justificación metodológica abarca la elección y el uso de diversas metodologías y herramientas de investigación con la finalidad de simplificar la preparación de investigaciones por venir, como pruebas de hipótesis, pruebas y representaciones gráficas, siempre que sean recomendados por especialistas y resulten novedosos para investigaciones futuras (Ñaupas et al., 2018, p. 221). Por otra parte, la selección de las estrategias de investigación busca fundamentalmente respaldar los resultados mediante la presentación de argumentos robustos y pruebas confiables (Carhuancho et al., 2019, p. 37). Según lo mencionado anteriormente, en esta investigación se empleó una metodología de enfoque aplicativo, utilizando un diseño de naturaleza cuantitativa, considerando que cuando se mida la variable transversal y no experimental, con un enfoque correlacional causal. Para la recolección de datos, se efectuaron búsquedas en repositorios científicos de renombre que albergan artículos indexados y reconocidos en la comunidad académica, centrándose en las variables, experiencia del usuario y personalización de servicios.

La justificación social se refiere a la resolución de los problemas que impactan a la sociedad y su contexto, ya que los estudios se enfocan en una población específica. (Soliz, 2019, p. 51). Asimismo, la justificación social disminuye

el estrés provocado por una inadecuada administración por parte de los responsables, lo que, a su vez, conduce a una mayor felicidad en el trabajo entre los empleados (Zaman y Abbasi, 2020, p. 190). La investigación actual resultará en beneficio de la sociedad, ya que proporcionará información valiosa acerca de la experiencia del usuario y la personalización de servicios.

El propósito del objetivo del estudio se refiere a todo aquello que el investigador logra en términos de adquisición de conocimientos de acuerdo con lo propuesto en su investigación (Escobar y Bilbao, 2020, p. 22). Además, se nos señala que la utilización de verbos en infinitivo resulta imprescindible para realizar una adecuada exploración del propósito de la investigación (Carhuancho et al., 2019, p. 34). A partir de lo indicado, se proponen los siguientes objetivos; a) Demostrar el efecto de la experiencia del usuario y la personalización de servicios bibliotecarios en una universidad privada; b) Demostrar el efecto de la tecnología de la información y la experiencia del usuario en una universidad privada; c) Demostrar el efecto de la accesibilidad y la experiencia del usuario en una universidad privada; d) Demostrar el efecto de la búsqueda de información y la experiencia del usuario en una universidad privada; e) Demostrar el efecto de la comunicación y la experiencia del usuario en una universidad privada; f) Demostrar el efecto del servicio al cliente y la experiencia del usuario en una universidad privada; g) Demostrar el efecto de la adaptabilidad y la capacidad de respuesta en una universidad privada; h) Demostrar el efecto de la adaptabilidad y la interacción en una universidad privada; i) Demostrar el efecto de la adaptabilidad y la personalización de servicios bibliotecarios en una universidad privada.

Una hipótesis científica es una afirmación respaldada lógicamente por la teoría de una disciplina de conocimiento específica, que anticipa o relata un suceso o hallazgo inminente vinculado a un fenómeno específico y establece conexiones funcionales entre diferentes variables (Cabezas et al., 2018, p. 48). Así, la realización de una prueba de hipótesis siempre conlleva una serie de supuestos, ya sea de forma explícita, algunos de estos supuestos pueden desviar al investigador de hipótesis incluso si estas son verdaderas o parezcan poco probables (Voit, 2019, p. 3). Las hipótesis del estudio la experiencia del usuario y la personalización de servicios bibliotecarios en una universidad privada se compone de nueve hipótesis; (H₁) La experiencia del usuario tiene efecto en la

personalización de servicios bibliotecarios en una universidad privada; (H₂) La tecnología de la información tiene efecto en la experiencia del usuario en una universidad privada; (H₃) La accesibilidad tiene efecto en la experiencia del usuario en una universidad privada; (H₄) La búsqueda de información tiene efecto en la experiencia del usuario en una universidad privada; (H₅) La comunicación tiene efecto en la experiencia del usuario en una universidad privada; (H₆) El servicio al cliente tiene efecto en la experiencia del usuario en una universidad privada; (H₇) La adaptabilidad tiene efecto en la personalización de servicios bibliotecarios en una universidad privada; (H₈) La capacidad de respuesta tiene efecto en la adaptabilidad de servicios bibliotecarios en una universidad privada; (H₉) La interacción tiene efecto en la adaptabilidad de servicios bibliotecarios en una universidad privada.

II. MARCO TEÓRICO

El capítulo del marco teórico se dedica a los principios teóricos previos que sustentan la investigación, poniendo énfasis en la presentación de las diversas perspectivas en torno al problema de investigación. Se partirá desde un punto inicial para explicar la formulación del problema y la identificación de la solución más eficiente. Se describirán los estudios previos que se han desarrollado con enfoques diversos, los cuales proporcionarán indicadores utilizados para la comparación de resultados y el análisis de los antecedentes. Posteriormente, se incorporan las bases teóricas que definen las variables latentes del estudio de investigación.

Peng et al. (2022) en su estudio *Renovación del espacio de la biblioteca universitaria basada en la experiencia de aprendizaje de los usuarios en dos universidades de Wuhan*. La investigación tuvo como objetivo establecer un conjunto de principios para la renovación del espacio en la biblioteca universitaria. La teoría sobre experiencia del usuario según Wildemuth y Case (2010) nos dice que los estudios de usuarios se refieren a la investigación cualitativa y cuantitativa realizada sobre grupos específicos de usuarios, incluyendo individuos que no hacen el uso del servicio, con el propósito de adquirir una comprensión más detallada de sus características sociodemográficas, patrones de consumo, requerimientos de información y expectativas respecto a los servicios informativos proporcionados. Este método va más allá de la definición convencional de los estudios orientados al sistema, enfocado en la recolección de información acerca de un servicio, sus usuarios y sus prácticas de recogida de información, y centra el estudio en el usuario y sus circunstancias. Se obtuvo un resultado ($\beta = ,938$; $p = <,05$). En conclusión, el estudio de la experiencia del usuario, son una herramienta crucial para comprender las necesidades y expectativas de los mismos, lo que permite diseñar servicios bibliotecarios que satisfagan sus necesidades y aumenten su satisfacción. Es importante destacar que se considera fundamental establecer una relación de confianza entre los investigadores usuarios y los bibliotecarios, con el fin de desarrollar servicios de apoyo a la investigación personalizados de manera eficiente.

Arroyo y Gómez (2020) en su investigación titulada *La biblioteca integrada en la enseñanza universitaria online: situación en España*. El estudio tuvo como objetivo Reconocer los desafíos principales que afrontan las bibliotecas

universitarias en línea y cómo se puede optimizar la experiencia educativa de los estudiantes universitarios a través de la implementación de mejores prácticas en las bibliotecas. La teoría sobre experiencia del usuario según Sotelo et al. (2021) menciona que, la experiencia de usuario se trata de todos los procedimientos llevados a cabo para definir qué tipo de experiencia tendrá el usuario, incluyendo aspectos como qué, cómo y cuándo interactuará con el producto o servicio. Se obtuvo un resultado ($\beta = ,429$; $p = < ,05$). En conclusión, se destacó el potencial de las bibliotecas con el objetivo de mejorar la excelencia de la experiencia educativa de los estudiantes en modalidad en línea, mediante la oferta de servicios personalizados y recursos digitales accesibles.

Hernández et al. (2020) en su estudio titulado *Estrategias tecnológicas en bibliotecas universitarias como centros de recursos para la investigación y el aprendizaje en la región Caribe de Colombia*. El propósito de este estudio es brindar una descripción y análisis de las estrategias tecnológicas empleadas por las bibliotecas universitarias en la región Caribe Colombiana, en tanto que sirven como lugares de recursos para la investigación y la adquisición de conocimientos. La teoría sobre la tecnología de la información según Bosco y Rodríguez (2011) mencionan que el concepto de tecnología de la información abarca el conjunto de herramientas y técnicas utilizadas en el procesamiento de datos, almacenamiento y transmisión de información en formato digital. Se obtuvo un resultado ($\beta = ,79$; $p = < ,05$). En conclusión, los dispositivos de almacenamiento, las conexiones de red y las bases de datos en formato electrónico son estrategias tecnológicas que han facultado a las bibliotecas y sus expertos contar con nuevas herramientas que les brindan la posibilidad de obtener información desde cualquier rincón del mundo.

Gómez et al. (2018) en su investigación *Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y los Servicios Tecnológicos en las Entidades Públicas del Triángulo del Café en Colombia*. La investigación tuvo como objetivo examinar detalladamente la implementación y el uso de estas tecnologías y servicios, con el fin de evaluar su impacto y detectar posibles áreas de mejora en la gestión tecnológica de estas entidades públicas. La teoría sobre la tecnología de la información según Aguilar et al. (2017) menciona que las fuentes consultadas están de acuerdo en que la gestión de la demanda de Tecnología de la información se refiere a un proceso que implica asignar recursos financieros y humanos limitados

de manera estratégica para lograr beneficios globales para la empresa, lo que contribuye a mejorar la relación entre los departamentos de TI y los de negocios. Se obtuvo un resultado ($\beta = ,712$; $p = < ,05$). La investigación tuvo como conclusión que es esencial establecer estrategias efectivas para administrar los servicios de tecnologías de la información (TI). Se sugiere que estas estrategias y los servicios tecnológicos deben coordinarse y alinearse de manera efectiva para lograr un progreso eficiente en su desarrollo.

Stable y Sam (2018) en su estudio titulado *Bibliotecas nacionales y accesibilidad web. Situación en América Latina*. El estudio tuvo como objetivo realizar un análisis automatizado de los obstáculos que generan barreras en el acceso a la web, basándose en los cuatro principios, pautas y 14 indicadores de accesibilidad. Asimismo, se realizó un análisis y comparación de la accesibilidad web y los servicios ofrecidos por las páginas web de bibliotecas de Europa y América. Se evaluaron diversas variables para establecer un ranking de calidad y se examinó la relación entre ellas. Por otro lado, Diaz et al. (2008) define la accesibilidad como una exploración, uso, flexibilidad, necesidades y preferencias del usuario, son aspectos que convergen independientemente de las maneras de acceder y utilizar los recursos de información en línea. Caballero (2015) menciona que el término accesibilidad web tiene un amplio significado que engloba la variedad de usuarios, la naturaleza de las tareas, y las tecnologías y dispositivos asociados al ordenador que se utilizan, lo que hace que sea un concepto que abarca muchos aspectos. Se obtuvo un resultado ($\beta = ,339$; $p = < ,05$). En conclusión, dado que expone una serie de problemas y una falta de accesibilidad en los portales de estas bibliotecas, el estudio puede considerarse una estimación de la cuestión de la accesibilidad web en las bibliotecas nacionales analizadas. Por lo tanto, se aconseja que los diseñadores y especialistas de los servicios bibliotecarios examinen individualmente un mayor número de páginas y realicen evaluaciones con la participación de expertos y usuarios con diferentes necesidades, utilizando reglas de accesibilidad y otros criterios pertinentes.

Barrios (2021) en su investigación titulada *Accesibilidad informacional y diversidad funcional en las bibliotecas universitarias españolas*. El estudio tuvo el propósito de evaluar la condición actual de la accesibilidad informacional en las bibliotecas universitarias españolas para personas con diversidad funcional. La

investigación se lleva a cabo mediante el examen de la literatura científica, la evaluación de las leyes y la investigación de los datos disponibles. De este modo, se describen las ideas subyacentes y el estado actual de la implantación de la accesibilidad en los centros investigados. Por otro lado, Cuevas et al. (2018) menciona que la accesibilidad informacional y la accesibilidad web tienen como objetivo crear un sistema en la que todos los integrantes de la comunidad académica puedan acceder a los recursos y la información académica y científica de manera fácil y en función de sus necesidades individuales. Se obtuvo un resultado ($\beta = ,411$; $p = < ,05$). En conclusión, esta investigación revela a la universidad, incluyendo su biblioteca, debe enfocarse en mejorar los recursos de accesibilidad en general, especialmente en lo que se refiere a su campus, sus sitios web institucionales y su biblioteca. Además, como espacio dedicado a la investigación, la universidad debe contribuir con estudios e investigaciones que exploren la diversidad.

Tella et al. (2021) en su estudio titulado *Determinantes de la eficacia de la búsqueda web desde la perspectiva de la biblioteca y estudiantes de ciencias de la información*. La investigación tuvo como propósito analizar los elementos que afectan la eficacia de la búsqueda de información en línea entre los estudiantes de biblioteconomía de la Universidad de Llorín. La teoría sobre la gestión de la información según Ponjuan (2000) quien define a la gestión de la información como el proceso por el cual se adquieren, utilizan y ponen en marcha los recursos esenciales, tanto físicos como financieros, para administrar la información en una sociedad determinada, así como para la organización a la que se sirve. Esta metodología se centra en la administración completa de todas las fases del ciclo de vida de los recursos, desde su adquisición hasta su utilización y eliminación, y se lleva a cabo en cualquier tipo de organización. Se obtuvo un resultado ($\beta = ,93$; $p = < ,05$). Finalmente, los resultados obtenidos demuestran la importancia de incorporar de manera constante las tecnologías de gestión de la información con el fin de lograr un impacto duradero en las métricas clave de rendimiento de las operaciones básicas de la institución. Se destaca claramente que existe una brecha significativa en la investigación relacionada con factores cruciales como la búsqueda de información y la experiencia del usuario, la biblioteca ha adoptado estas tecnologías con el fin de optimizar la administración de la información. En

este sentido, es necesario implementar periódicamente estas herramientas, asegurándose de que sean parte de un ciclo continuo que permita una gestión efectiva y sostenible de la información en la biblioteca universitaria.

Blanco et al. (2021) en su estudio titulado *Herramientas para facilitar a estudiantes de informática la búsqueda y recuperación de información científica*. La investigación tuvo como objetivo presentar una serie de herramientas que permitan la indagación y obtención de información de elevada calidad y validez científica, junto con la evaluación correspondiente de factores como la relevancia y el impacto de dicha información. Por otro lado, Codina (2018) define a la búsqueda de información como un enfoque inicial de los sistemas de búsqueda y obtención de información enfocado en el usuario, vinculadas a funciones extras para aquellos usuarios que se registraban en el sistema. Estos se implementaron en sistemas para ordenar y clasificar los resultados de la búsqueda, con la influencia de la web 2.0, se ha producido una fuerte conexión con redes sociales y otras aplicaciones como los gestores bibliográficos. Se obtuvo un resultado ($\beta = ,310$; $p = < ,05$). Se concluye que las herramientas diseñadas para buscar y recuperar información científica ofrecen un gran potencial para la realización de investigaciones. Esto se debe a que estas herramientas permiten obtener información de alta calidad de manera más rápida y efectiva, lo que a su vez puede mejorar la eficiencia de la investigación y aumentar la productividad de los investigadores.

Herrera (2021) en su investigación *La comunicación en los planes estratégicos de bibliotecas universitarias españolas*. El estudio tuvo como objetivo examinar la comunicación como un componente esencial dentro de la estructuración estratégica en las bibliotecas universitarias de España. La teoría sobre la comunicación según Fernández y Galguera (2009) es considerada como un componente clave de la estrategia organizacional, en este contexto se entiende como el sistema que permite la transferencia de información y define los modelos de la dinámica entre los miembros de la entidad. Por otro lado, según Gordillo (2015) menciona que la comunicación corporativa u organizacional se clasifica en dos áreas principales: comunicación interna y comunicación externa. Se obtuvo como resultado ($\beta = ,611$; $p = < ,05$). Finalmente se concluye en este estudio en enfatizar la relevancia de administrar la comunicación en las bibliotecas, tal como lo es en cualquier otra organización. Los datos presentados demuestran que las

bibliotecas estudiadas son conscientes de esta importancia, ya que comprenden que la falta de gestión de la comunicación puede generar problemas internos o externos que afecten no solo la comunicación sino también la productividad y los resultados financieros.

Yang (2023) en su investigación *Sentimiento y narración: ¿qué afectan la experiencia del usuario y la eficacia de la comunicación en entornos virtuales?* Planteo como objetivo examinar de manera completa el impacto de los aspectos emocionales y narrativos en la vivencia del usuario y la eficacia de la comunicación en entornos virtuales. Por otro lado, Krippendorff (1990), define a la comunicación como una función clave en las organizaciones y se la considera como un elemento simbólico central en su estructura. Los mensajes que se transmiten pueden cumplir diferentes objetivos, aunque el más evidente es el de proporcionar información externa a la organización. Se obtuvo como resultado ($\beta = ,533$; $p = < ,05$). Los hallazgos sugieren entender cómo la experiencia del usuario se ve influenciada por esta variable es crucial para mejorar la interacción en entornos virtuales. Este conocimiento puede tener aplicaciones significativas en el contexto universitario, donde la comunicación efectiva y la experiencia del usuario son esenciales para el logro en la enseñanza, la adquisición de conocimientos y la colaboración en línea.

Hasugian y Lubis (2021) en su investigación *Calidad del servicio bibliotecario y confianza de los estudiantes: un estudio de caso de la Universidad de Biblioteca Sumatra Utara, Indonesia*. Planteo como objetivo, evaluar la conexión entre la calidad del servicio bibliotecario y la confianza depositada por los estudiantes en la Biblioteca. Se busca investigar cómo la percepción de los servicios bibliotecarios afecta la confianza de los estudiantes, detectando sectores susceptibles de mejoras y ofreciendo recomendaciones específicas para fortalecer la satisfacción de los usuarios en los servicios bibliotecarios de la universidad. La teoría sobre servicio al cliente según Grönroos (2008) la cual se define como una serie de acciones realizadas entre el personal y los usuarios, así como los recursos y sistemas proporcionados por el proveedor del servicio, que tienen como objetivo asistir al cliente en sus actividades diarias. Este proceso puede involucrar a otros clientes y recursos físicos, y tiene como propósito principal atender los requerimientos y cumplir las perspectivas del cliente en la interacción con la organización. La experiencia del usuario se encuentra definida por Uhegbu (2001) quien menciona

que la experiencia del usuario es una serie de servicios diseñados para brindar apoyo a individuos y grupos en sus problemas cotidianos, a través de la entrega de información o la conexión con agencias que puedan ayudarlos. Se obtuvo como resultado ($\beta = ,406$; $p = < ,05$). Finalmente, sus hallazgos destacan la importancia de una gestión bibliotecaria efectiva, centrándose especialmente en el servicio al usuario. Los hallazgos resaltan la relevancia de mejorar la calidad de los servicios bibliotecarios para fortalecer la conexión entre la biblioteca y los estudiantes en el entorno universitario. Este conocimiento no solo contribuye a optimizar la experiencia académica de los estudiantes, sino que también proporciona perspectivas valiosas para la mejora continua de los servicios bibliotecario.

Vega et al. (2020) en su estudio *Desarrollo de la capacidad de innovación en procesos de servicio al cliente del departamento de matrícula en instituciones de educación superior en Barranquilla, Colombia*. Planteo como objetivo evaluar la habilidad de fomentar la innovación en los protocolos de atención al usuario del departamento de matrícula en las instituciones de educación superior situadas en la ciudad de Barranquilla. La teoría utilizada para la investigación fue experiencia del usuario, Gruca y Reco (2005) quienes definen que el servicio al cliente implica alcanzar una satisfacción mutua que supere tanto las expectativas de la empresa como las del cliente. para alcanzar esto, la entidad debe interactuar y ofrecer comentarios al personal en cada etapa del proceso de atención con el objetivo de alcanzar resultados significativos. La experiencia del usuario se encuentra definida por Berry (2013) quien crea valor en el servicio a través de factores que permiten comprender las expectativas del cliente, que abarcan aspectos como la confiabilidad al proporcionar un servicio efectivo, la capacidad de respuesta y la interacción interpersonal al asistir y prestar atención al cliente. Se obtuvo como resultado ($\beta = ,209$; $p = < ,05$). En última instancia, los hallazgos de esta investigación resaltan la relevancia de desarrollar la aptitud para la innovación en los procedimientos de servicio al cliente, ya que contribuye a la satisfacción de los estudiantes. En consecuencia, el estado actual en las instituciones de educación superior se evidencia la imperante necesidad de optimizar el desempeño del personal encargado de estos procesos, permitiéndoles responder a los estudiantes de manera puntual, sobrepasando sus expectativas mediante un servicio destacado y cumpliendo plenamente con sus requerimientos.

Monteiro et al. (2019) En su estudio *Adaptabilidad profesional y transición de la universidad al trabajo: efectos en la situación laboral de los graduados*. Planteo como objetivo analizar los efectos de la adaptabilidad profesional y la transición de la universidad al trabajo en la situación laboral de los graduados, identificando factores clave que influyen en su éxito en el ámbito laboral. La teoría sobre la adaptabilidad según Savickas (2005) define que es la disposición para abordar las tareas previsibles, prepararse y participar en un rol laboral, así como adaptarse a cambios imprevisibles en el trabajo y las condiciones laborales. Se obtuvo como resultado de la investigación ($\beta=,601$; $p= < ,05$). Finalmente, los hallazgos mencionan la importancia de desarrollar habilidades adaptativas para mejorar la situación laboral de los graduados. La capacidad de ajustarse a los cambios, tanto predecibles como impredecibles, emerge como un componente crítico, subrayando la necesidad de integrar en el contexto universitario programas y enfoques que fomenten la adaptabilidad profesional como preparación efectiva para la entrada exitosa al ámbito laboral.

Richey et al. (2022) es su investigación titulada *Una visión de la capacidad de respuesta de la logística y la gestión de la cadena de suministro*. Planteo como objetivo evaluar la capacidad de respuesta en logística y administración de la cadena de suministro, con el fin de identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias que optimicen la eficiencia y flexibilidad operativa en un entorno empresarial dinámico. La teoría sobre la capacidad de respuesta, según Gundlach et al. (2006) define la capacidad de respuesta como el proceso y los resultados de realizar ajustes organizativos en el marco de una cadena de suministro, esto permite a las organizaciones individuales adaptar comportamientos y estrategias para cumplir eficientemente con las demandas cambiantes del entorno. Se obtuvo como resultado ($\beta=,239$; $p= < ,05$). Los hallazgos destacan la importancia de la agilidad en la logística y la administración de la cadena de suministro, elemento crítico para abordar desafíos empresariales cambiantes. Esta perspectiva es clave para desarrollar estrategias que impulsen la eficiencia y flexibilidad, contribuyendo al éxito y sostenibilidad en un entorno dinámico.

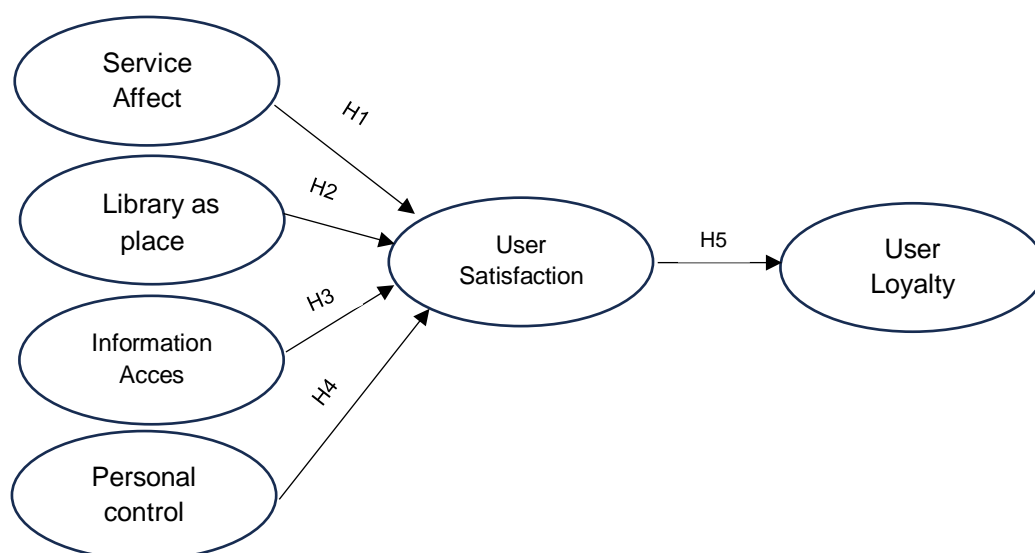
Guo y Qiu (2018) En su estudio *Aplicación e innovación de la modalidad de enseñanza Orientación-Interacción en la enseñanza del inglés universitario*. Planteo como objetivo Evaluar la aplicación e innovación de la modalidad de

enseñanza Orientación-Aprendizaje-Interacción en el entorno universitario para la enseñanza del inglés, con el objetivo de identificar su influencia en la eficacia del aprendizaje, la participación estudiantil y la mejora constante de los métodos pedagógicos. La teoría sobre la interacción según Qian (2016) se define como el proceso de intercambio activo y recíproco de información, ideas o influencias entre individuos, grupos o entidades. Se obtuvo como resultado ($\beta=,328$; $p= < ,05$). En conclusión, el estudio muestra que la capacidad de generar un entorno educativo más dinámico y participativo no solo simplifica el aprendizaje individual, sino que también fomenta la interacción entre estudiantes y docentes. Este enfoque contribuye de manera significativa a una experiencia educativa más enriquecedora y eficaz en el contexto universitario.

Las bases teóricas consisten en un conjunto de ideas interrelacionadas, definiciones y afirmaciones que proporcionan una perspectiva organizada y sistemática de los fenómenos. Su objetivo principal es explicar y predecir los fenómenos, y lo logran especificando las relaciones entre variables clave en el estudio de estos fenómenos. (Hernández y Mendoza, 2018, p. 69), Por lo tanto, es necesario que los trabajos de los autores sean continuados y perfeccionados en relación al desarrollo de la base teórica (Zaritskiy et al., 2017, p. 2).

Figura 1

Modelo teórico

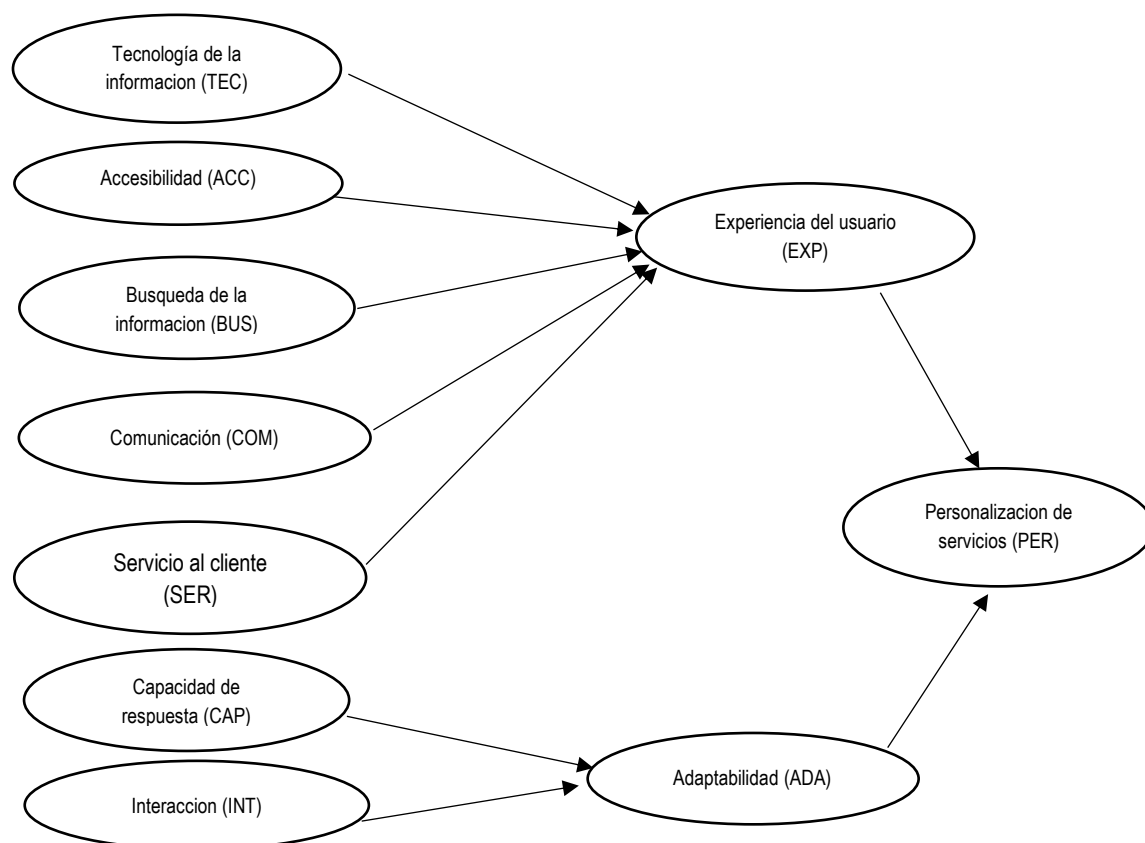


Fuente: Modelo tomado de Twum, K.; Adams, M.; Budu, S.; Akuokor, R. (2022) Achieving university libraries user loyalty through user satisfaction: the role of service quality, *Journal of Marketing for Higher Education*, 32:1, 54-72.

Nota: El modelo de investigación propuesto en la Figura 1 explica la relación teórica entre la calidad del servicio, bibliotecario y la satisfacción del usuario. Además, se propone que la satisfacción del usuario influye en la fidelidad del usuario, propuesto por Twun et al., 2022. Se basó en los elementos que influyen en la satisfacción del usuario, Asimismo, el esquema representado en la primera figura, proporciona la percepciones de los usuario de la biblioteca sobre la satisfacción del usuario utilizando cuatro dimensiones, afecto al servicio, se relaciona con el lado humano de las bibliotecas que consta de rasgos de empatía, competencia personal y accesibilidad, Biblioteca como lugar que consta de diversas cuestiones desde la perspectiva de los usuarios sobre el espacio de estudio y colaboración, acceso a la información: evaluación de los usuarios de la biblioteca sobre la idoneidad de las colecciones de la biblioteca (Twun et al., 2022, p.57).

Figura 2

Modelo adaptado



Fuente: Modelo adaptado de Twum, K.; Adams, M.; Budu, S.; Akuokor, R. (2022) Achieving university libraries user loyalty through user satisfaction: the role of service quality, Journal of Marketing for Higher Education, 32:1, 54-72.

Nota: La segunda figura exhibe el impacto entre las variables latentes del estudio en la investigación. La variable latente experiencia del usuario se encuentra relacionada primero con la tecnología de la información; segundo, accesibilidad tercera, búsqueda de información, cuarto, comunicación y quinto servicio al cliente así mismo, también poder evidenciar los efectos que pueden causar las tres últimas VL mencionadas con respecto a la personalización de servicio. El modelo propuesto se puede observar en la figura 2. Posteriormente, se procedió a establecer las definiciones de los conceptos asociados a las variables latentes del modelo propuesto.

La variable latente exógena *experiencia de usuario* se trata de todos los procedimientos llevados a cabo para definir qué tipo de experiencia tendrá el usuario, incluyendo aspectos como qué, cómo y cuándo interactuará con el producto o servicio (Sotelo, et al., 2021, p. 439). Se segmenta en dos cualidades o rasgos: lo pragmático y lo hedónico. Lo pragmático está asociado a la funcionalidad, es decir, a la utilidad y facilidad de uso del producto o sistema. Por otro lado, lo hedónico se vincula a los atributos que brindan satisfacción al usuario, desglosándolos en estimulación, identificación y evocación. (Ramírez, 2021, p.3) Así mismo, La experiencia del usuario engloba todos los elementos de las relaciones entre el usuario final y el producto, sistema o servicio que está empleando, y también abarca las opiniones de la persona acerca de su valor, facilidad de utilización y efectividad (Shang y Chiu 2022, p. 4). Además, comprende la percepción, actitud, emociones y la interacción de un individuo con un producto, sistema o servicio en específico a lo largo del tiempo y en diversos puntos de contacto (Zhang et al., 2017, p. 579).

Con respecto a la hipótesis planteada sobre la relación de la experiencia del usuario (variable reflectiva exógena) y la personalización de servicios (variables reflectivas endógena) estudios afirman que cada vez son más comunes los servicios a medida, ya que las empresas requieren la creación de perfiles específicos para sus usuarios, incorporando sus objetivos, preferencias y conocimientos individuales. Estos perfiles se utilizan en cada interacción con los usuarios con el propósito de adoptar el contenido según las preferencias y mejorar la experiencia de cada usuario, Asimismo, se señala que tanto los servicios adaptados a medida como la personalización de servicios a gran escala son

elementos fundamentales en la creación de una experiencia positiva para el cliente (Shang y Chiu, 2022, p. 3). Otro estudio afirma que la implementación efectiva de la personalización en los servicios bibliotecarios mejora significativamente la experiencia del usuario, al proporcionar contenidos y recursos adaptados a las preferencias individuales, lo que, a su vez, se reflejará en una mayor satisfacción del usuario, un aumento en la utilización de la biblioteca y una mayor fidelidad del usuario a la institución bibliotecaria (Wilson, 2021, p. 4).

De acuerdo a la variable formativa exógena *tecnología de la información*, se define como el proceso de creación y percepción de la información debido a la utilización de la tecnología que puede tener efectos positivos ya que brinda diversas ventajas potenciales, tales como el aumento de la eficiencia en el trabajo, la adaptabilidad, el ahorro de gastos y el mejoramiento en la calidad de los procedimientos (Al-Muhayfith y Shaiti 2020, p. 1). Así mismo, se definen como una variedad de herramientas y recursos tecnológicos empleados para comunicar, difundir, gestionar información y promover la calidad humana (Agboola y Shaibu, 2019, p. 2). Por otro lado, la tecnología de la información hace alusión al conjunto de conocimientos, técnicas y herramientas que se utilizan para el manejo, almacenamiento, procesamiento y transmisión de datos por medio de sistemas informáticos y de comunicaciones (Jasim y Raewf 2020, p. 51).

Con respecto a la hipótesis planteada sobre la relación de la tecnología de la información del usuario (variable reflectiva exógena) y la experiencia del usuario (variables reflectivas endógena) las evidencias señalan que la relevancia de la tecnología de la información es crucial en el entorno bibliotecario, mejorando significativamente la experiencia del usuario. Estas tecnologías permiten a los bibliotecarios llevar a cabo tareas esenciales como la catalogación y clasificación de materiales, ofrecer servicios de referencia eficaces y gestionar de manera más eficiente la circulación de los recursos. La integración de estas tecnologías en la biblioteca no solo agiliza las operaciones internas, sino que también se traduce en un servicio más efectivo y personalizado para los usuarios (Agboola y Shaibu, 2019, p. 4). Cabe destacar, las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) tienen un rol central en facilitar la comunicación y las actividades laborales de los participantes. Principalmente se emplean para la interacción interna en entornos laborales como agencias y tribunales. Sin embargo, su utilización se reduce cuando

se trata del entorno del cliente, donde la comunicación en persona se vuelve más relevante. Esto resalta la necesidad de ajustar las TIC a las necesidades específicas de los usuarios en diversos contextos. También se nota un uso limitado de las TIC en la comunicación con los jóvenes, lo que sugiere que, en este caso, otros métodos de interacción podrían ser más eficaces. En última instancia, la calidad de la experiencia del usuario está inherentemente conectada a la habilidad de ajustar las Tecnologías de la Información y Comunicación, a las demandas y anticipaciones de los usuarios en diversas situaciones (Gross et al., 2022, p. 108). En el entorno de la biblioteca, el papel esencial de la tecnología de la información es de suma importancia al enriquecer la interacción de los usuarios con la colección bibliográfica. La digitalización de los materiales, la creación de catálogos en línea y la disponibilidad de recursos electrónicos amplían las oportunidades de exploración y búsqueda de contenido. Los usuarios pueden llevar a cabo búsquedas avanzadas, acceder a recursos multimedia y explorar materiales de forma remota. Además, la integración de sistemas de gestión bibliotecaria modernos agiliza el proceso de solicitud y préstamo de materiales de manera más eficaz.

Esta mayor accesibilidad y comodidad, gracias a la tecnología de la información, enriquece la experiencia del usuario al brindarles un mayor control sobre su investigación y exploración en la biblioteca (Rennick, 2019, p. 21). De igual manera la implementación exitosa de la tecnología de la información en una biblioteca digital china, a través de la optimización de sistemas de gestión de contenido, la personalización de recomendaciones y la mejora de la accesibilidad de recursos digitales, conducirá a un notable avance en la experiencia del usuario. Se espera que, al ofrecer a los usuarios un acceso más ágil y eficiente a la información, así como contenido adaptado a sus preferencias individuales, se estimule una mayor participación y compromiso por parte de los usuarios, lo que se traducirá en un mayor uso de la biblioteca digital y, en última instancia, en una experiencia más enriquecedora para el usuario en términos de satisfacción y eficacia en la búsqueda de recursos bibliográficos (Li et al., 2019, p. 525).

De acuerdo a la variable formativa exógena: *accesibilidad*, se refiere a la característica que deben tener los elementos del entorno, los procesos, los bienes y servicios, además de los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser fácilmente comprendidos, utilizados y manejados por cualquier persona, sin

importar sus limitaciones o capacidades, y en condiciones seguras y cómodas, con la mayor autonomía y naturalidad posible (Mayordomo et al., 2020, p. 2).

Con respecto a la hipótesis planteada sobre la relación de la accesibilidad (variable reflectiva exógena) y la experiencia del usuario (variables reflectivas endógena) las evidencias señalan que la accesibilidad en los entornos educativos virtuales tiene un impacto positivo en la experiencia del usuario. Al facilitar el acceso a contenidos y recursos, así como al adaptar los entornos virtuales a las necesidades de usuarios con diversos perfiles y capacidades, se espera que la experiencia del usuario en estos entornos sea más satisfactoria, eficiente y efectiva, lo que a su vez contribuirá al éxito de la educación virtual (Roma, 2021, p. 17) otro estudio señala sobre la implementación de pruebas de accesibilidad participativa en el entorno educativo universitario permitirá una comprensión más profunda de las experiencias reales de los usuarios, especialmente aquellos con discapacidades. Esto, a su vez, aportará a la optimización de la disponibilidad de los recursos y servicios, lo que en última instancia enriquecerá la experiencia del usuario en el ámbito universitario, promoviendo la integración y la imparcialidad en la oportunidad de participar en la educación (Marcaccio et al., 2022, p. 12) es evidente que la presencia de servicios de fácil acceso en las bibliotecas universitarias en España tiene un impacto directo en la experiencia del usuario. Al asegurar que todos los usuarios, incluyendo aquellos con necesidades específicas, puedan acceder y utilizar eficazmente los servicios bibliotecarios, se promueve una experiencia más enriquecedora y equitativa para todos los usuarios, lo que a su vez fomentará la inclusión y la satisfacción en el entorno de la biblioteca universitaria (Domingo et al., 2021, p. 47).

De acuerdo a la variable formativa exógena *busqueda de informacion*, es la disciplina que se dedica a analizar la manera en la forma en que se representa, organiza y accede a la información (Gutiérrez y Serrano, 2018, p. 78). Además, la búsqueda de información se considera un proceso de resolución de problemas para minimizar la discrepancia entre la situación presente y la aspirada, y para lograr esto, se necesita aplicar un enfoque estratégico de búsqueda que incluye la planificación, ejecución, verificación, control y corrección. Este enfoque se utiliza con el fin de atender las demandas de información del usuario (Henriquez et al., 2018, p. 56).

Con respecto a la hipótesis planteada sobre la relación la búsqueda de información (variable reflectiva exógena) con la experiencia del usuario (variables reflectivas endógena) los estudios señalan que, la búsqueda de información se relaciona positivamente con la experiencia del usuario en el aprendizaje universitario, la habilidad de los futuros docentes para buscar información y evaluar la experiencia del usuario dentro del ámbito de las tecnologías de la información impacta en su aptitud para proporcionar una enseñanza efectiva. Se espera que los futuros docentes con habilidades sólidas en la búsqueda de información y el proceso de valoración de la experiencia del usuario puedan utilizar de manera más eficiente las TIC como herramientas pedagógicas, lo que se traducirá en una enseñanza de mayor calidad y enriquecimiento del proceso educativo (Peciuliauskiene et al., 2022, p. 16). La eficiencia y efectividad en la búsqueda de información electrónica en bibliotecas académicas influye directamente en la experiencia del usuario en el entorno educativo.

Esto se basa en la idea de que, al mejorar la búsqueda de información, se facilita un acceso más rápido y relevante a los recursos académicos necesarios. En consecuencia, se espera que esta mejora en la búsqueda de información enriquezca la experiencia educativa, contribuyendo a un mayor éxito académico y a una sensación de satisfacción y utilidad por parte de los usuarios (Nwakaego y Tom, 2019, p. 68) La experiencia del usuario en la búsqueda de información en bibliotecas electrónicas tiene un impacto significativo en la aprobación y utilización de la tecnología, especialmente cuando se trata de las colecciones digitales en bibliotecas electrónicas. Estas experiencias positivas podrían aumentar la adopción de la tecnología, mientras que experiencias negativas podrían tener el efecto contrario. Esta relación entre la experiencia del usuario y la adopción tecnológica en el contexto académico podría ser fundamental para mejorar la eficacia y la satisfacción en la búsqueda de información en bibliotecas electrónicas (Chollom et al., 2022, p. 12).

De acuerdo a la variable formativa exógena *comunicación*, se define como un proceso esencial en la vida humana, que desempeña una función esencial en el desarrollo de la identidad individual y en la integración social de la persona (Cordero, 2018, p. 3). Por otro lado, la comunicación no se limita solamente a la expresión verbal, sino que también incluye los medios no verbales para asegurar

que dicha comunicación sea efectiva. De este modo, tanto la comunicación hablada como la no verbal se convierten en herramientas claves que permiten al ser humano expresar sus emociones, sentimientos y necesidades, entre otras cosas (Santos, et al., 2022, p. 2).

Con respecto a la hipótesis planteada sobre la relación la comunicación (variable reflectiva exógena) con la experiencia del usuario (variables reflectivas endógena) los estudios señalan que, la comunicación entre el equipo de la biblioteca y los usuarios impacta directamente en la experiencia del usuario. Además, se espera que una comunicación abierta y proactiva promueva un mayor compromiso de los usuarios con los recursos y prestaciones de la biblioteca, lo que a su vez fortalecerá su relación con la institución y enriquecerá su experiencia en general (Stevenson, 2022, p. 375). La excelencia en la comunicación desempeña un rol fundamental en el proceso de aprendizaje de la experiencia del usuario. Una comunicación efectiva, que incluye la claridad, la disponibilidad de canales de interacción y la capacidad de respuesta puede aumentar de manera notable la satisfacción del usuario. En contraste, una comunicación inadecuada o poco eficaz podría afectar negativamente la experiencia del usuario, afectando su comprensión, interacción y, en última instancia, su percepción de la calidad del entorno virtual (Yang, 2023, p. 38) El estudio dio como resultado que la comunicación académica cumple una función esencial en la satisfacción y el éxito de los usuarios de la biblioteca. Cuando la comunicación es clara, accesible y pertinente, los usuarios pueden aprovechar al máximo los recursos y servicios proporcionados por la biblioteca, lo que enriquece su experiencia académica y de investigación. Por otro lado, una comunicación ineficaz o deficiente puede generar frustración, obstáculos en la búsqueda de información y una experiencia menos satisfactoria (Lazarev y Yurik, 2022, p. 37).

De acuerdo a la variable formativa exógena *servicio al cliente*, se define como la situación en la cual se produce la interacción entre una empresa y un cliente, la cual tiene como objetivo crear una percepción positiva de calidad en el cliente (Becerra, et al., 2022, p. 74). El servicio al usuario se refiere a la expectativa que produce en el cliente respecto a lo que desea obtener y las percepciones que tiene después de recibir un servicio determinado (Silva et al., 2021, p. 86). Por otro lado, la atención al usuario consiste en el uso efectivo de técnicas y tácticas para

ofrecer un nivel satisfactorio de atención a los clientes internos y externos, considerando también a la competencia (Miranda, et al., 2021, p. 1437).

Con respecto a la hipótesis planteada sobre la relación del servicio al cliente (variable reflectiva exógena) con la experiencia del usuario (variables reflectivas endógena) los estudios señalan que, la calidad del servicio al cliente en una biblioteca académica tiene un impacto directo en la experiencia del usuario. Se dice que un servicio al cliente eficiente, amigable y orientado a las necesidades de los usuarios contribuirá a una experiencia positiva del usuario en la biblioteca. La comunicación efectiva, la accesibilidad a los recursos y la disponibilidad de asistencia son componentes clave de este servicio al cliente de calidad (Puzier y Nous, 2022, p. 22). En un entorno donde la satisfacción del usuario es esencial, se argumenta que la implementación de un servicio al cliente centrado en los requerimientos y anticipaciones de los usuarios contribuirá a una experiencia más enriquecedora y positiva. Esto implica mejorar la accesibilidad, resolver problemas eficientemente y ofrecer asistencia para fortalecer la relación entre la biblioteca y su comunidad, generando mayor compromiso con los recursos y servicios bibliotecarios (Harris et al., 2020, p. 213).

De acuerdo a la variable formativa endógena *personalización de servicios* se enfoca en una práctica que se desarrolla durante las interacciones con el objetivo de fomentar la personalización del servicio para cada usuario; es decir, cómo abordar el desafío de ofrecer un servicio eficaz manteniendo al mismo tiempo una cierta estandarización de buena calidad, al tratar al usuario como una persona única (Frank et al., 2022) por otro lado La personalización, involucra un procedimiento mediante el cual se recolecta información de carácter personal para ajustar de manera exclusiva productos, contenidos y servicios a las necesidades individuales de una persona (Shang y Chiu 2022).

De acuerdo a la variable formativa endógena *Adaptabilidad*, se refiere a la habilidad de una persona para enfrentar eficazmente los cambios constantes en su entorno laboral. Esta habilidad implica adoptar una postura proactiva para enfrentar las demandas y desafíos emergentes en el ámbito laboral, dado que el entorno de trabajo experimenta cambios constantes (Arias, 2021, p. 86). Por otro lado, es definida como la utilización de diferentes procesos y mecanismos con el fin de lograrla, considerándola como la adaptación estratégica y estructural de una

organización para adecuarse a su entorno contextual (Garzón, 2018, p. 115).

Con respecto a la hipótesis planteada sobre la relación de la adaptabilidad (variable reflectiva exógena) y personalización de servicios (variables reflectivas endógena) los estudios señalan que, la adaptabilidad está relacionada con la personalización, es comúnmente destacada la importancia de la comunicación y la colaboración efectivas como habilidades esenciales que los bibliotecarios de comunicación académica deben poseer. Puede ser necesario que ajusten o adapten su estilo de comunicación para que sea efectivo en función de la audiencia y las circunstancias específicas. Esto implica la capacidad de personalizar su enfoque de comunicación para satisfacer las necesidades y expectativas individuales, lo que, a su vez, puede enriquecer la calidad de la experiencia del usuario en la biblioteca (Lindsay, 2023, p. 4).

De acuerdo a la variable formativa endógena *Capacidad de respuesta*, está relacionada con las acciones que se toman aplicando los saberes adquiridos y el desarrollo de destrezas, lo cual potencia la capacidad de la organización para comprender y actuar de manera efectiva (Demuner et al., p. 65). Por otro lado, está estrechamente vinculada al tiempo de espera para acceder a un servicio y debe contar con la capacidad de atender y resolver preguntas o inquietudes (Miranda et al., 2021, p. 1436).

Con respecto a la hipótesis planteada sobre la relación la capacidad de respuesta y adaptabilidad. Los estudios señalan que la relación entre la capacidad de respuesta y la adaptabilidad en el contexto de una biblioteca se traduce en una simbiosis crucial para su efectividad. La capacidad de respuesta implica la habilidad de ajustarse a las demandas cambiantes de los usuarios y brindar servicios personalizados, mientras que la adaptabilidad se refiere a la flexibilidad para ajustarse a nuevas circunstancias y tendencias. Estos dos elementos están estrechamente relacionados, ya que una biblioteca adaptable es más capaz de mantenerse actualizada y relevante, lo que a su vez mejora su capacidad de respuesta. Una biblioteca que equilibra eficazmente ambas cualidades obtiene beneficios como una mayor satisfacción del usuario, la capacidad de aprovechar oportunidades emergentes y una mayor resiliencia en tiempos de crisis, aunque su implementación puede presentar desafíos (Li et al., 2018, p. 12); La visión de la capacidad de respuesta de la logística y la gestión de la adaptabilidad en el contexto

universitario converge en la creación de instituciones educativas eficientes y efectivas. La capacidad de respuesta, que abarca la adaptación a las necesidades cambiantes de estudiantes y personal, se entrelaza con la gestión de la adaptabilidad, que implica la flexibilidad en la respuesta a cambios demográficos, avances tecnológicos y evoluciones en las expectativas educativas. Esta interacción es esencial para satisfacer las demandas de un entorno universitario en constante evolución, garantizando la relevancia y el éxito continuado de las instituciones educativas (Richey et al., 2020, p. 82).

De acuerdo a la variable formativa endógena *interacción* se considera fundamental para establecer relaciones sociales y nos brinda la oportunidad de conocer a otros individuos que son diferentes a nosotros mismos. Es a través de la interacción que podemos construir y desarrollar nuestra vida social, ya que nos permite interactuar y relacionarnos con personas que tienen experiencias, perspectivas y características únicas. (Gallardo et al., 2020, p. 121). Por otra parte, la interacción se considera un elemento omnipresente en cualquier tipo de encuentro, incluso aquellos que son más íntimos o privados. Cada encuentro interpersonal implica comportamientos específicos y contextualizados que influyen en la comunicación y en la forma en que se regula (Guillen et al., 2021, p. 3).

Con respecto a la hipótesis planteada sobre la relación de la interacción y la adaptabilidad, los estudios señalan que la interacción y la adaptación se entrelazan de manera fundamental, donde la evolución constante del entorno educativo exige la capacidad de adaptarse a las cambiantes necesidades de estudiantes y profesores. La adaptación se manifiesta en la capacidad de la biblioteca para incorporar nuevas tecnologías, ampliar sus colecciones y servicios, y ajustar su infraestructura física y digital. Sin embargo, la verdadera fortaleza radica en cómo estas adaptaciones fomentan la interacción, ya que una biblioteca que se adapta eficazmente se convierte en un espacio de encuentro y colaboración, donde estudiantes y académicos pueden interactuar entre sí y con los recursos de manera dinámica. La interacción promueve un aprendizaje más enriquecedor al promover el flujo de información y fomentar la conexión entre personas para crear redes. Lo que, a su vez, impulsa la necesidad de una continua adaptación para satisfacer las demandas de una comunidad educativa cada vez más diversa y tecnológicamente orientada (Aslam, 2020, p. 680).

III. METODOLOGÍA

Para el tercer capítulo se desarrolló varios aspectos que describen la metodología empleada en la investigación. Se comenzó con el tipo de investigación y se continuó con el diseño de la misma. Además, se proporcionaron definiciones conceptuales y operacionales para ambas variables, así como también se establecieron los indicadores y la escala de medición que se utilizaron para el cuestionario. Otro aspecto importante fue la población, el cual permitió determinar el número total de individuos incluidos y también se establecieron los criterios de inclusión y exclusión, el siguiente paso en el proceso de investigación es establecer la selección de la muestra, lo que permitirá determinar la cantidad de encuestas a realizar. Una vez definida la muestra, se procede a realizar el muestreo correspondiente. El capítulo de metodología de la tesis también aborda otros aspectos importantes como las técnicas empleadas, los instrumentos utilizados, así como la fiabilidad y validez del estudio. Además, se detallan los procedimientos empleados en la investigación, el método de análisis utilizado y se analizan los aspectos éticos pertinentes de acuerdo con las regulaciones establecidas por la universidad.

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación según diferentes criterios, como el tiempo, la finalidad, el contexto, la ubicación y el enfoque. Aunque existen similitudes y variaciones entre los distintos tipos de investigación, cada uno posee su propio significado y valor en el ámbito de la investigación científica (Patel y Patel, 2019, p. 49). Por otro lado, la investigación aplicada se caracteriza por la aplicación práctica de teorías y conocimientos previos para verificarlos a través de fuentes externas al proyecto de investigación (Villasis et al., 2019, p. 92). El tipo de investigación aplicado utilizado en el proyecto se basa en teorías que pueden relacionarse con diversas fuentes de investigación. En el estudio de investigación se ha optado por aplicar un enfoque cuantitativo que facilitará la descripción y resolución del problema de investigación mediante las variables predefinidas como experiencia del usuario y personalización de servicio, Por lo tanto, es de vital importancia conocer a profundo el problema identificado en la universidad.

El enfoque cuantitativo hace referencia a un enfoque que se centra en fenómenos que pueden ser cuantificados mediante la aplicación de métodos estadísticos para examinar la información recopilada. Su propósito fundamental es describir, explicar, predecir y controlar de manera objetiva las causas de estos fenómenos, así como anticipar su aparición a partir de su identificación (Sánchez, 2019, p. 104). Este enfoque se basa en la obtención de información mediante la observación del proceso, seguida por un análisis detallado para abordar las preguntas planteadas en la investigación. Se utilizan métodos estadísticos para examinar los datos recopilados, involucrando la medición de parámetros y la obtención de frecuencias y estadísticas poblacionales (Otero, 2018, p. 5). El enfoque cuantitativo será aplicado en el proyecto, con el fin de detallar y solucionar el problema planteado mediante el análisis de las variables previamente definidas experiencia del usuario y personalización de servicios.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño se define como a la recopilación de datos que se elige en función de la viabilidad ética, económica y temporal (Talavera et al., 2019, p. 400). Un estudio no experimental se refiere a aquel en el que no se manipula deliberadamente la variable de estudio y se examinan y analizan exclusivamente los acontecimientos en su contexto original (Ramírez et al., 2019, p. 1236). Un investigación no experimental se basa en la observación natural de los fenómenos sin manipular las variables, y posteriormente se lleva a cabo un análisis de los datos recopilados (Arispe et al., 2020. p. 69). En este sentido, el presente estudio se clasifica como no experimental.

El diseño transversal se identifica como un estudio de observación a nivel individual que generalmente persigue dos objetivos: uno descriptivo y otro analítico, su principal objetivo es determinar la frecuencia en que se manifiesta una determinada condición o enfermedad en una población en particular (Rodríguez y Mendivelso, 2018, p. 142). La característica principal de este tipo de estudio es que todas las mediciones se realizan en un único momento, sin períodos de seguimiento posteriores (Manterola et al., 2019, p. 40). La investigación correlacional es un tipo de diseño cuantitativo que no implica experimentación, donde el investigador utiliza técnicas estadísticas para medir y describir el nivel de relación existente entre dos o más variables o conjuntos de puntuaciones (Asenahabi, 2019, p. 81).

La investigación causal se centra en analizar los fundamentos, motivos o circunstancias asociados a una relación de causa y efecto. Su objetivo es examinar los efectos que pueden surgir de las variables para determinar si estos son positivos o negativos en el contexto del estudio (Gómez y Guerrero, 2020, p. 34).

El enfoque de investigación empleado en este estudio se basa en un diseño de tipo no experimental, de corte transversal y correlacional causal. Con la finalidad de presentar la información obtenida para analizar los resultados de manera clara y concisa de las variables experiencia del usuario y personalización de servicio.

3.2. Variables y operacionalización

Una variable es una propiedad que se atribuye a los fenómenos o eventos del mundo real, y que puede tomar distintos valores. Es decir, una variable es considerada como tal cuando puede sufrir cambios. Si una variable no puede variar, entonces se considera como constante y no como una variable (Espinoza, 2018, p. 41). Por otra parte, las variables de operacionalización se reflejan en la generación de significados para la realización de la investigación, esto implica que se asignan significados a los términos empleados en el proceso de investigación, lo que a su vez facilita la transformación de estos términos en situaciones que pueden ser observadas y/o medidas (Bauce, et al., 2018, p. 44). En esta investigación las variables de estudio que se desarrollaron, la experiencia del usuario como independiente y la personalización de servicios como dependiente.

3.2.1. Definición conceptual de la variable reflectiva exógena experiencia del usuario

La experiencia del usuario se refiere a la percepción global y las respuestas emocionales que un usuario tiene al interactuar con un producto o servicio. Se trata de todos los procedimientos llevados a cabo para definir qué tipo de experiencia tendrá el usuario, incluyendo aspectos como qué, cómo y cuándo interactuará con el producto o servicio. (Sotelo, et al., 2021, p. 439).

3.2.2. Definición operacional de la variable reflectiva exógena experiencia del usuario

Las definiciones que se centran en el concepto operacional se enfocan en la construcción de aspectos teóricos y se orientan hacia el enfoque de las ciencias. Estas definiciones describen los aspectos prácticos y concretos que se aplican para definir un término específico (Min y Kim, 2022, p.70). La operacionalización de la

variable de experiencia del usuario está conformada por cinco indicadores: TIC, accesibilidad, búsqueda de información, comunicación y servicio al cliente.

3.2.3. Indicadores de la variable reflectiva exógena experiencia del usuario

Un indicador se describe como una variable o una combinación de variables utilizada para ofrecer información sobre el desarrollo del comportamiento o los efectos de un fenómeno específico. Así, un indicador puede ser el producto de la conjunción de diferentes dimensiones o elementos de un fenómeno que se busca medir (Moraga, et al., 2019, p. 455). En este estudio se utilizaron los siguientes indicadores de la variable reflectiva experiencia del usuario que se expresaron a través de las abreviaturas: ACC, BUS, COM, SER y TEC.

3.2.4. Escala de medición de la variable exógena experiencia del usuario

La escala de medición facilita la identificación del nivel de medición según la variable en estudio, además de contribuir a la determinación de las fórmulas estadísticas necesarias adecuadas que se deben emplear (Ñaupas et al., 2018, p. 328). La validez de la escala de medición de variables aumentará a medida que sea más precisa y exacta (Villasís et al., 2018, p. 146). En el estudio de investigación, se empleó la escala de Likert en su forma ordinal, Los resultados fueron presentados siguiendo el criterio establecido estando en un sentido de menor a mayor como, donde uno es totalmente en desacuerdo, dos en desacuerdo, tres relativamente de acuerdo, cuatro de acuerdo y cinco totalmente de acuerdo.

3.2.5. Definición conceptual de la variable reflectiva endógena de personalización de servicios

La personalización de servicios se presenta como una forma de potenciar la eficacia y rendimiento individual al proporcionar herramientas de uso sencillo que se ajusten a las exigencias del usuario. En consecuencia, el propósito de la personalización instrumental es asistir a los usuarios en el logro de sus metas (Velasco, 2020, p. 4)

3.2.6. Definición operacional de la variable reflectiva endógena de personalización de servicios

Las definiciones que se centran en el concepto operacional se enfocan en la construcción de aspectos teóricos y se orientan hacia el enfoque de las ciencias. Estas definiciones describen los aspectos prácticos y concretos que se aplican para definir un término específico (Min y Kim, 2022, p.70). La operacionalización de la

variable de personalización de servicios, está conformada por 3 indicadores: interacción, adaptabilidad y capacidad de respuesta.

3.2.7. Indicadores de la variable reflectiva endógena personalización de servicios

Un indicador se describe como una variable o una combinación de variables utilizada para ofrecer información sobre el desarrollo del comportamiento o los efectos de un fenómeno específico. Así, un indicador puede ser el producto de la conjunción de diferentes dimensiones o elementos de un fenómeno que se busca medir (Moraga, et al., 2019, p. 455). En este estudio se utilizaron los siguientes indicadores de la variable reflectiva experiencia del usuario que se expresaron a través de las abreviaturas: ADA, CAP y INT.

3.2.8. Escala de medición de la variable endógena personalización de servicio

La escala de medición facilita la identificación del nivel de medición según la variable en estudio, además de contribuir a la determinación de las fórmulas estadísticas necesarias adecuadas que se deben emplear (Ñaupas et al., 2018, p. 328). La validez de la escala de medición de variables aumentará a medida que sea más precisa y exacta (Villasís et al., 2018, p. 146). En el estudio de investigación, se empleó la escala de Likert en su forma ordinal, Los resultados fueron presentados siguiendo el criterio establecido estando en un sentido de menor a mayor como, donde uno es totalmente en desacuerdo, dos en desacuerdo, tres relativamente de acuerdo, cuatro de acuerdo y cinco totalmente de acuerdo.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1. Población

La población se refiere al conjunto completo de unidades de estudio que poseen las cualidades necesarias para ser consideradas como parte de dicha población. Estas entidades de análisis pueden ser individuos, elementos, eventos o fenómenos que poseen características preexistentes requeridas para su incorporación en el estudio. Es esencial que este conjunto de elementos sea observable y que una de sus características pueda ser medida (Ñaupas et al., 2018, p. 334). Por otro lado, también se define como el grupo completo de individuos que se desea estudiar, y debe ser seleccionada de manera apropiada en función de los objetivos del estudio, con el fin de poder tomar decisiones acertadas (Veiga et al., 2020, p. 99). En el estudio de investigación, de acuerdo con lo explicado, la

población estará formada por 154 personas, basándose en los criterios de inclusión y exclusión para una definición más precisa de las características.

3.3.1.1. Criterios de inclusión. Los criterios de inclusión son los que contribuyen a especificar las características de los individuos que serán seleccionados como parte de la población sujeta a estudio en la investigación (Salgado, 2018, p. 109). En el estudio de investigación se considerarán como requisito de participación a personas que sean mayores de 18 años, sin importar su género o estatus social.

3.3.1.2. Criterios de exclusión. Se refiere a aquellos elementos de la población que no pueden ser considerados para el desarrollo de la investigación, ya sea porque no cumplen con los requisitos establecidos o debido a que no es factible administrarles el instrumento de investigación (Ronda y Lumbreras, 2018, p. 31). En el estudio de investigación, se excluyó al personal que no sea estudiante, personal administrativo y personal civil.

3.3.2. Muestra

Se define como una técnica de investigación científica que se obtiene de la población de estudio, es una herramienta metodológica y estadística que se utiliza en la investigación para recopilar datos cualitativos de un grupo de personas o comunidades, sin necesidad de abarcar todo el universo de estudio. Es una estrategia que se emplea para determinar la factibilidad de una investigación (Ortiz, 2019, p. 82) Este tipo de investigación se refiere a la obtención de una expresión cuantitativa de las opiniones o tendencias presentes en una población, obtenida a través del análisis de una muestra representativa de esa población (Asenahabi, 2019, p.79) contamos con una muestra de 110 usuarios de biblioteca, Se encontró una solución utilizando la fórmula aplicable a una población finita. (ANEXO F)

3.3.3. Muestreo

Es una metodología que agiliza la selección de las entidades de análisis que constituirán la muestra, con el propósito de recopilar la información necesaria para llevar a cabo el estudio planificado (Ñaupas et al., 2018, p.336). En relación al muestreo probabilístico, se resalta la relevancia de realizar la selección de manera aleatoria y al azar como parte de los procesos de proporcionar y elegir las muestras. Esto se debe a que dicha metodología facilita la obtención de resultados más efectivos y precisos (Cabezas et al, 2018, p.96). En el estudio se utilizó el muestreo

probabilístico mediante el modelo aleatorio simple, implicando que todos los elementos en la población tengan igual probabilidad de ser seleccionados, se obtuvo una muestra de 110 usuarios que usan el servicio de la biblioteca.

3.3.4. Unidad de análisis

La unidad de análisis corresponde a cada uno de los componentes que conforman la población y, en consecuencia, también la muestra (Toledo, 2022, p. 10). Para el estudio de investigación desarrollado se tomó en cuenta a los estudiantes de las diferentes carreras que frecuentan la biblioteca de la universidad.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas engloban una serie de enfoques y pasos que facilitan el establecimiento de la conexión con el objetivo de la investigación. En contraste, los instrumentos se refieren a las herramientas o dispositivos que el investigador emplea para recopilar datos durante el desarrollo de la investigación (Fuentes et al., 2020, p. 64). Por consiguiente, para analizar las variables que constituyen el objeto de estudio, es fundamental recopilar datos e información relevante sobre dichas variables.

3.4.1 Técnicas de recolección de datos

La técnica implica la creación de ideas y la evaluación de problemas, lo cual aporta beneficios en el proceso de tomar decisiones, ya que combina los criterios individuales de diversas personas. Esto garantiza que el equipo de trabajo, mediante su conocimiento colectivo, pueda identificar de manera efectiva el problema, sus causas y efectos (Sánchez et al., 2021, p.116). En relación a la encuesta, se puede describir como una herramienta utilizada para recopilar datos empíricos que suelen ser difíciles de obtener directamente. A través de una serie de pasos, se logra obtener información cuantitativa de manera sistemática y estructurada (Cárdenas, 2018, p. 22). En el estudio se utilizó la encuesta que está dirigida a los estudiantes para poder comprender el impacto que causa la experiencia del usuario en la personalización de servicios bibliotecarios.

3.4.2. Instrumento de recolección de datos

El medio de recolección de datos o información se refiere a cualquier herramienta empleada por el investigador con el fin de acercarse a los fenómenos y obtener la información necesaria para llevar a cabo la investigación (Barraza et al., 2021, p. 119). Así mismo, los instrumentos son dispositivos o herramientas que

resultan útiles para medir y recolectar información sobre las variables en estudio. Estos instrumentos pueden tomar la forma de un cuestionario, una prueba o un test (Cabezas et al., 2018, p. 110). En consecuencia, la investigación desarrolló dos cuestionarios distintos uno para la variable experiencia del usuario que este compuesto por 10 ítems y para la segunda variable personalización de servicios 6 ítems, Se elaboró el cuestionario utilizando la escala de Likert, donde uno es totalmente en desacuerdo, dos en desacuerdo, tres relativamente de acuerdo, cuatro de acuerdo y cinco totalmente de acuerdo. (Anexo B)

3.4.2.1. Validez. La validez se puede desglosar en dos aspectos: interna y externa. La consecución de la validez interna se logra a través de una conceptualización y operacionalización precisas de la variable, garantizando una correspondencia adecuada entre ambas. Por otro lado, la validez externa está relacionada principalmente con la confiabilidad y autenticidad de la fuente de información utilizada (Cabezas et al., 2018, p. 61); Asimismo, muestra la capacidad de la encuesta para evaluar con precisión lo que se ha propuesto medir, es decir, la exactitud, autenticidad o eficacia con la que el instrumento llevará a cabo la evaluación o examinación (Ñaupas et al., 2018, p. 276). (Anexo H)

3.4.2.2. Confiabilidad. La confiabilidad, también conocida como fiabilidad, se refiere a la seguridad, exactitud y consistencia que muestra una prueba. Esto significa que cuando se aplica el instrumento en múltiples ocasiones, se obtendrán resultados consistentes y similares. Sin embargo, es importante tener en cuenta que un instrumento puede ser confiable para una población específica, pero no necesariamente apropiado para otra población específica (Barraza, 2021, p. 146). La confiabilidad es un instrumento sólido y consistente, ya que las mediciones realizadas se mantienen estables tanto a lo largo del tiempo como al ser aplicadas a diferentes personas con un nivel de instrucción similar (Ñaupas et al., 2018, p. 277). Para evaluar la confiabilidad del análisis, se llevó a cabo la prueba de Alfa de Cronbach, obteniendo los resultados de las variables latentes; experiencia de usuario ,809; personalización de servicios ,797; adaptabilidad ,805; tecnología de información ,773; accesibilidad ,646; comunicación ,760; búsqueda de información ,747; servicio al cliente ,712; capacidad de respuesta ,816; interacción, 721. En consecuencia, se validó la confiabilidad de los instrumentos, lo que permitió seguir adelante con la elaboración y aplicación del total de encuestas. (Anexo H)

3.5. Procedimiento

El procedimiento es una etapa que se lleva a cabo después de recopilar la información. Este proceso puede realizarse de manera manual, electrónica o mecánica, con el objetivo de garantizar la fiabilidad y precisión de los hallazgos obtenidos (Ñaupás et al., 2018, p. 420). Se obtuvo la aceptación de la empresa seleccionada para llevar a cabo el estudio, Para este estudio se formularon 16 preguntas para la encuesta, este cuestionario se realizó mediante los formularios de Google forms, se generó un enlace a través del cual se enviaron a los encuestados. Finalmente, los resultados de los datos obtenidos fueron analizados mediante el sistema SmartPLS, confirmando la precisión y confiabilidad del estudio de la investigación.

3.6. Métodos de análisis de datos

La táctica de análisis de datos es una explicación que especifica la conexión entre el investigador y la información recopilada a través de la utilización del instrumento (Pereyra et al., 2020, p. 57). Después de completar la recolección de datos, el investigador se adentra en la fase de análisis de la información recopilada. Este procedimiento involucra múltiples fases, tales como la codificación, recopilación y análisis estadístico. Los datos, obtenidos a través de cuestionarios, serán organizados y procesados para extraer conclusiones significativas (Patel y Patel, 2019, p. 52). En el análisis de datos, se empleará la herramienta SmartPLS 4.0. En el marco de la investigación, los datos recopilados se someterán a una evaluación de autenticidad y originalidad. Además, el procesamiento y análisis de estos datos contribuirán al desarrollo del contenido del proyecto de investigación, así como a la formulación de conclusiones y recomendaciones.

3.7. Aspectos éticos

Desde una perspectiva ética, es relevante señalar que el estudio de investigación presentado cuenta con la aprobación de la institución pertinente. En cuanto al contenido de la tesis, se ha hecho una declaración explícita sobre la autoría de los autores citados y consultados. En contraste, el contenido no citado refleja la autoría propia fundamentada en experiencias derivadas de las encuestas llevadas a cabo, donde se otorga prioridad a la confiabilidad como un factor esencial para salvaguardar tanto la integridad personal como institucional.

La Universidad César Vallejo, en consonancia con sus políticas y regulaciones vinculadas a la excelencia de los productos académicos, establece que todo trabajo de investigación debe ser sometido a evaluación a través del software Turnitin para analizar el nivel de similitud del estudio del estudiante. Esto se realiza con el objetivo de asegurar que el trabajo cuente con una base teórica fundamentada.

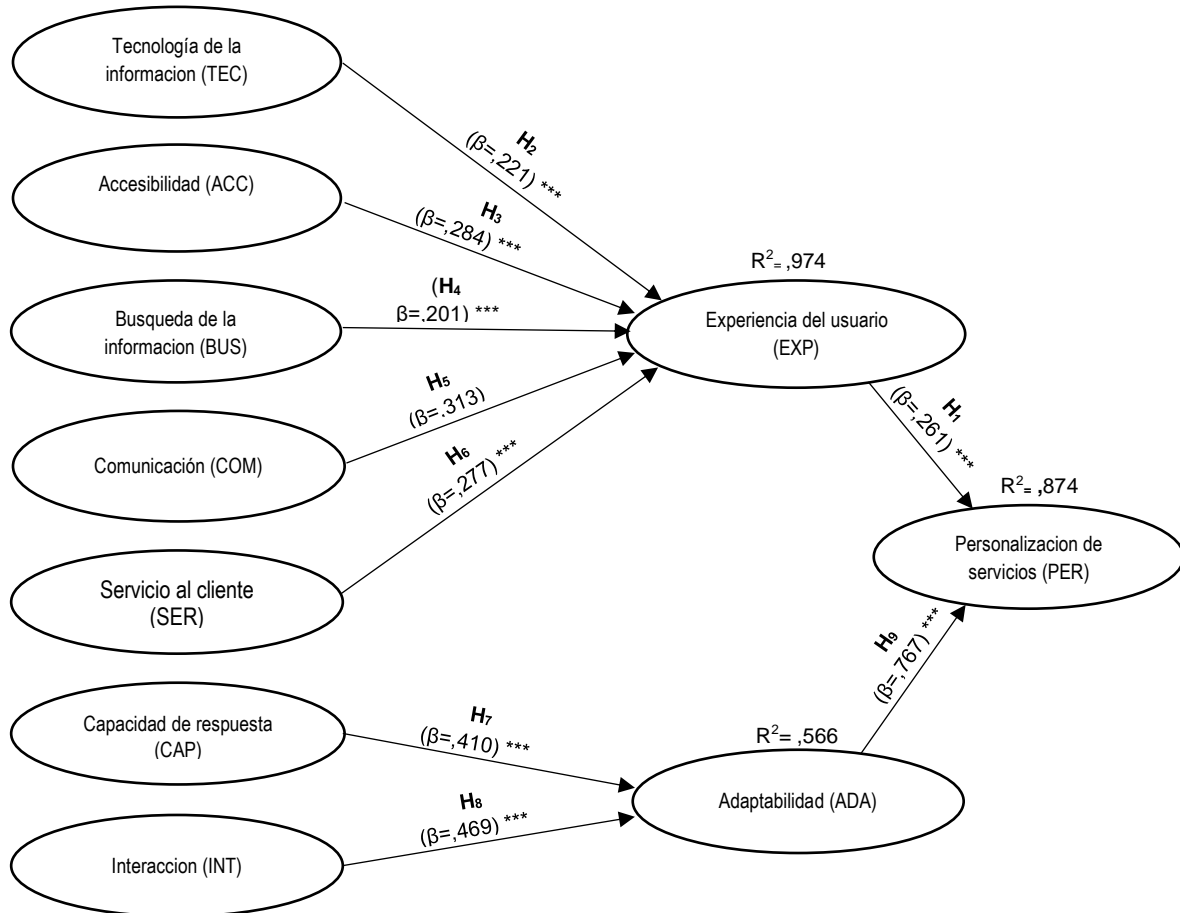
Finalmente, se consideraron los cuatro principios fundamentales de la bioética: autonomía, se relaciona a la habilidad de las personas para analizar sus metas personales. Es fundamental tratar a todos los individuos como seres autónomos, y aquellos cuya autonomía esté disminuida tienen derecho a recibir protección. La beneficencia implica llevar a cabo acciones que fomenten el bienestar y los beneficios de otras personas. Es una responsabilidad ética actuar en favor de los demás, reparando el daño y promoviendo el bienestar. Es importante destacar que la beneficencia es un principio de carácter privado y su incumplimiento no está sujeto a sanciones legales. La justicia implica asegurar que todos tengan acceso equitativo y adecuado a los recursos de atención. Se ocupa tanto de la prevención como de la resolución de dilemas éticos. El principio de no maleficencia se basa en la premisa de evitar causar daño a las personas. En ciertas circunstancias, es preferible abstenerse de suministrar un procedimiento o terapia a un paciente solo en el caso de que los riesgos y las cargas superen los beneficios potenciales que podrían derivarse del tratamiento. En situaciones de conflicto, el principio ético más importante es la autonomía, que prevalece sobre cualquier otro principio moral. El respeto a la autonomía no está relacionado con el individualismo (Veatch, 2020, p.10).

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción del modelo

Figura 3

Modelo estructural



El modelo causal es descrito gráficamente en la figura 3. En el modelo existen diez variables latentes (VL), conformadas tecnologías de la información (TEC), accesibilidad (ACC), búsqueda de información (BUS), comunicación (COM), servicio al cliente (SER), experiencia del usuario (EXP), adaptabilidad (ADA), interacción (INT) y capacidad de respuesta (CAP) todos ellos conformados por indicadores formativos y reflectivos.

Nota. Para explicar la experiencia del usuario en la personalización de servicios, Shang y Chiu, (2021) formularon el modelo teórico (Modelo de gestión de la mostrada en la figura 1, en el cual propone que la experiencia del usuario (EXP), es explicada por las variables latentes formativas relacionadas con la tecnología de la información (TEC), accesibilidad (ACC), búsqueda de información (BUS) comunicación (COM) y servicio al cliente (SER). La personalización de servicios

(PER) es explicado por las variables experiencia del usuario (EXP) considerada como variable latente formativa la adaptabilidad (ADA), interacción (INT) y capacidad de respuesta (CAP) presentada como variables latentes reflectivas. Desde su propuesta, ha sido ampliamente validado en diversos contextos (Cirelli, 2022; Wilson, 2021) Se adaptó el modelo propuesto para la investigación con base en el problema identificado en la unidad de estudio designada, se presenta el modelo de investigación propuesto en la Figura 3. Para validar este modelo, se ejecutó un estudio empírico en el segundo semestre del año 2023, utilizando una muestra aleatoria de 110 registros. Los cálculos de la estadística inferencial fueron llevados a cabo mediante el software SmartPLS 3.0 (Ringle et al., 2015)

4.2. Validez y fiabilidad del modelo de medida

Tabla 1

Fiabilidad del indicador y fiabilidad compuesta

Variable latente	Ítem o indicador	Cargas factoriales	VIF (\leq ,5)	Validez convergente		Consistencia interna	
				Fiabilidad del indicador (\geq ,70)	AVE (\geq ,50)	Fiabilidad compuesta (,70 - ,90)	Alpha Cronbach (,70 - ,90)
PER	ADA	0,916	2.190	0.890	0.711	0.881	0.797
	CAP	0,801	1.618				
	INT	0,809	1.705				
EXP	ACC	0,779	1.815	0.913	0.569	0.868	0.809
	BUS	0,744	1.805				
	COM	0,824	2.092				
	SER	0,758	1.555				
	TEC	0,656	1.560				
ADA	ADA1	0,920	1.831	0.835	0.837	0.911	0.805
	ADA2	0,909	1.831				
TEC	TEC1	0,884	1.658	0.964	0.814	0.897	0.773
	TEC2	0,920	1.658				
ACC	ACC1	0,841	1.295	0.846	0.738	0.849	0.646
	ACC2	0,877	1.295				
COM	COM1	0,911	1.603	0.924	0.806	0.893	0.760
	COM2	0,884	1.603				
BUS	BUS1	0,891	1.551	0.976	0.798	0.888	0.747
	BUS2	0,896	1.551				
SER	SER1	0,873	1.440	0.886	0.776	0.874	0.712
	SER2	0,889	1.440				
CAP	CAP1	0,927	1.902	0.790	0.844	0.915	0.816
	CAP2	0,910	1.902				
INT	INT1	0,872	1.467	0.921	0.782	0.878	0.721
	INT2	0,896	1.467				

Las cargas / pesos se muestran en negrita; Las cargas / pesos cruzados son rotados-oblicuos; *** p < valores se refieren a cargas / pesos y se obtuvieron a través de bootstrapping con 110 re-muestras. SmartPLS 3, Ringle et al. (2015).

Nota. La confiabilidad individual de cada ítem se evalúa mediante el análisis de las cargas (λ o loading) o correlaciones simples entre los indicadores y su constructo respectivo. Existe discrepancia en cuanto al valor que debería obtenerse para considerar esta prueba aceptable, siendo aceptados valores $\lambda \geq ,55$ (Falk y Miller, 1992). Cuando se calcula el factor de inflación de varianza (VIF) en un análisis de regresión, un valor superior a 10 indica la presencia de multicolinealidad (Myers, 1990); adicionalmente, es necesario asegurar la validez y fiabilidad de las medidas de todos los constructos (Barclay et al., 1995). En la tabla 1 se puede apreciar las ponderaciones de los ítems (pesos) en términos de las cargas factoriales. Se proporcionan los valores de inflación de varianza para cada ítem (VIF, todos $\leq 0,5$). Se exhibe la validez convergente mediante la confiabilidad del indicador (todos $\geq ,70$) y la varianza media extraída (AVE, todos $\geq ,50$). Asimismo, se muestra la coherencia interna mediante la confiabilidad compuesta (todos entre ,70 y ,90) y, finalmente, el Alpha de Cronbach (todos entre ,70 y ,90); corroborando así la validez interna del modelo de medida (Hair et al. 2017)

Tabla 2

Validez discriminante (criterio de Fornell-Larcker)

Constructos latentes	ACC	ADA	BUS	CAP	COM	EXP	INTE	PER	SER	TEC
ACC	0.859									
ADA	0.409	0.915								
BUS	0.464	0.392	0.893							
CAP	0.556	0.628	0.522	0.919						
COM	0.484	0.436	0.642	0.533	0.898					
EXP	0.775	0.543	0.732	0.686	0.817	0.754				
INTE	0.429	0.659	0.219	0.464	0.425	0.523	0.884			
PER	0.546	0.909	0.433	0.799	0.541	0.678	0.798	0.843		
SER	0.465	0.544	0.504	0.556	0.584	0.768	0.575	0.634	0.881	
TEC	0.530	0.218	0.262	0.355	0.341	0.624	0.248	0.312	0.335	0.902

Se presentan las raíces cuadradas del AVE en la diagonal. Todas las correlaciones son significativas con $p < 0,001$. La raíz cuadrada del valor del AVE se muestra entre paréntesis en la diagonal, mientras que los demás datos representan las correlaciones de las variables latentes en sentido vertical y horizontal. Este análisis se realizó con SmartPLS 3, según Ringle et al. (2015)

Nota. La validez discriminante se refiere al nivel en el que los componentes se distinguen entre sí, indicando en qué medida un constructo determinado es diferente de otros constructos (Martínez y Fierro, 2018). La tabla 2 muestra la raíz cuadrada de la varianza media extraída en negrita que está en las diagonales, en el caso de la variable latente accesibilidad, la raíz cuadrada del valor (AVE= ,859)

superior a los valores subyacentes y adyacentes. En la variable latente adaptabilidad la raíz cuadrada del valor (AVE= ,915) superior a los valores subyacentes y adyacentes. En la variable latente búsqueda de información la raíz cuadrada del valor (AVE= ,893) superior a los valores subyacentes y adyacentes. En la variable latente capacidad de respuesta la raíz cuadrada del valor (AVE= ,919) superior a los valores subyacentes y adyacentes. En la variable latente comunicación la raíz cuadrada del valor (AVE= ,898) superior a los valores subyacentes y adyacentes. En la variable latente experiencia del usuario la raíz cuadrada del valor (AVE= ,754) superior a los valores subyacentes y adyacentes. En la variable latente interacción la raíz cuadrada del valor (AVE= ,884) superior a los valores subyacentes y adyacentes. En la variable latente personalización de servicios la raíz cuadrada del valor (AVE= ,843) superior a los valores subyacentes y adyacentes. En la variable latente servicio al cliente la raíz cuadrada del valor (AVE= ,881) superior a los valores subyacentes y adyacentes. En la variable latente tecnología de la información la raíz cuadrada del valor (AVE= ,902) superior a los valores subyacentes y adyacentes.

Tabla 3

Cargas factoriales cruzadas

ítems	ACC	ADA	BUS	CAP	COM	INTE	SER	TEC
ACC	0.966	0.418	0.434	0.572	0.463	0.441	0.457	0.548
ACC1	0.841	0.391	0.246	0.415	0.337	0.354	0.357	0.553
ACC2	0.877	0.316	0.536	0.534	0.486	0.383	0.437	0.369
ADA	0.406	0.970	0.364	0.613	0.449	0.649	0.527	0.204
ADA1	0.382	0.920	0.410	0.602	0.413	0.629	0.473	0.206
ADA2	0.366	0.909	0.304	0.545	0.384	0.575	0.524	0.193
BUS	0.455	0.392	0.967	0.541	0.659	0.229	0.507	0.256
BUS1	0.485	0.450	0.891	0.516	0.474	0.234	0.451	0.218
BUS2	0.346	0.252	0.896	0.417	0.671	0.157	0.450	0.249
CAP	0.576	0.624	0.510	0.970	0.516	0.434	0.511	0.348
CAP1	0.455	0.604	0.490	0.927	0.511	0.415	0.469	0.299
CAP2	0.572	0.547	0.468	0.910	0.467	0.440	0.557	0.356
COM	0.499	0.457	0.628	0.546	0.967	0.436	0.563	0.341
COM1	0.494	0.432	0.618	0.534	0.911	0.364	0.529	0.326
COM2	0.368	0.345	0.530	0.417	0.884	0.402	0.520	0.284
INT	0.430	0.650	0.228	0.473	0.416	0.969	0.584	0.266
INT1	0.407	0.554	0.237	0.434	0.412	0.872	0.540	0.313
INT2	0.355	0.609	0.154	0.390	0.343	0.896	0.481	0.135
SER	0.450	0.505	0.452	0.522	0.564	0.544	0.971	0.348
SER1	0.347	0.418	0.441	0.398	0.555	0.441	0.873	0.263
SER2	0.468	0.537	0.448	0.576	0.477	0.569	0.889	0.325
TEC	0.549	0.243	0.258	0.385	0.374	0.287	0.348	0.968
TEC1	0.396	0.178	0.210	0.268	0.299	0.205	0.256	0.884
TEC2	0.548	0.213	0.259	0.365	0.316	0.241	0.342	0.920

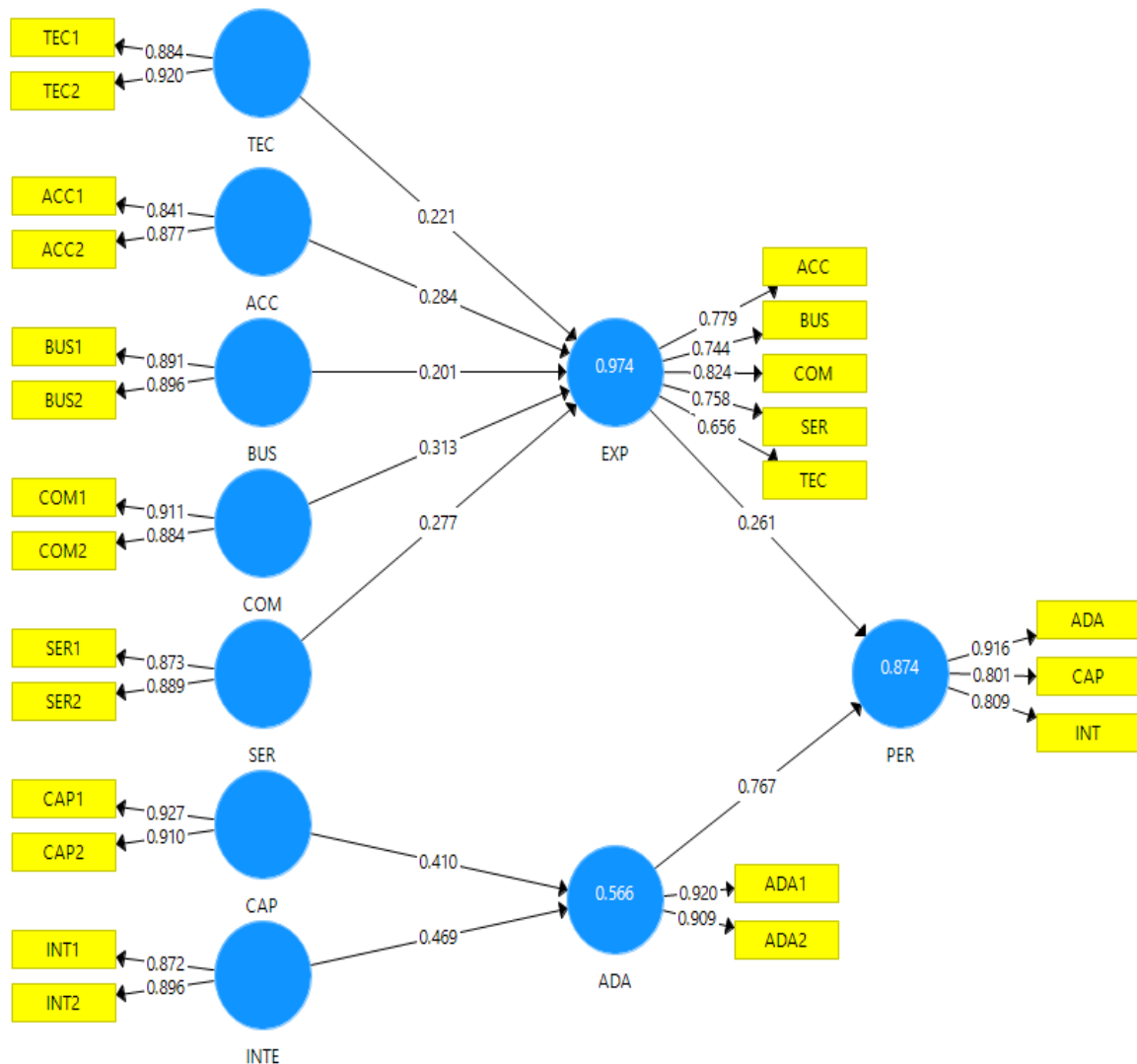
Cargas/pesos se muestran en negrita; cargas / pesos y cargas / pesos cruzados son rotados-oblicuos; *** <0,001, p-valores se refieren a cargas / pesos y se obtuvieron a través de bootstrapping con 110 re-muestras. SmartPLS 3, Ringle et al. (2015).

Nota. La validez discriminante puede evaluarse al examinar las cargas factoriales cruzadas de las variables observadas o indicadores (Leyva y Olague, 2014). También se puede realizar comparando las cargas externas de un indicador en los constructos asociados, debiendo ser superiores a todas sus cargas en los otros constructos (Ruiz et al., 2010). La Tabla 3 indica que en todos los ítems que miden un constructo específico, las cargas son más altas en sus respectivas variables latentes y más bajas en las otras variables latentes. Esto respalda la validez discriminante de los constructos. En términos generales, se consideran aceptables los ítems con cargas \geq ,70.

La tabla 3 muestra los valores, que en general son \geq ,70. La variable latente tecnología de la información presenta en sus ítems (indicadores) los valores (TEC1= ,884; TEC2= ,920). La variable latente accesibilidad presenta en sus ítems los valores predeterminado por los indicadores reflectivos siguientes (ACC1= ,841; ACC2= ,877). La variable latente búsqueda de información presenta en sus ítems los valores predeterminado por los indicadores reflectivos siguientes (BUS1= ,891; BUS2= ,896). La variable comunicación presenta a través de sus ítems los valores (COM1= ,911; COM2= ,884). La variable latente servicio al cliente presenta en sus ítems los valores predeterminado por los indicadores reflectivos siguientes (SER1= ,873, SER2= ,889). La variable latente capacidad de respuesta presenta en sus ítems los valores predeterminado por los indicadores reflectivos siguientes (CAP1= ,927, CAP2= ,910). La variable latente interacción presenta en sus ítems los valores predeterminado por los indicadores reflectivos siguientes (INT1= ,872; INT2= ,896). La variable latente experiencia del usuario presenta en sus ítems los valores predeterminado por los indicadores reflectivos siguientes (ACC= ,779; BUS= ,744; COM= ,824; SER= ,758; TEC= ,656). La variable latente adaptabilidad presenta en sus ítems los valores predeterminado por los indicadores reflectivos siguientes (ADA1= ,920; ADA2= ,909). La variable latente personalización de servicios presenta en sus ítems los valores predeterminado por los indicadores reflectivos siguientes (ADA= ,916; CAP= ,801; INT= ,809).

Figura 4

Estimación del modelo path



SmartPLS 3, Ringle et al. (2015).

Nota. En la Figura 4 se muestra la capacidad predictiva del modelo mediante el R², el cual debe alcanzar un valor mínimo de ,10 (Falk y Miller, 1992). Se utilizan umbrales para evaluar la predictividad: (a) ,67 se considera sustancial, (b) ,33 es moderado, y (c) ,10 se clasifica como débil (Chin, 1998) En el modelo objeto de estudio se obtuvo un R²= ,974 (moderado) en la experiencia del usuario; R²= 0.874 (moderado) en la personalización de servicios; R²= 0.566 (moderado) en la adaptabilidad, lo que implica que las variables latentes tecnología de la información, accesibilidad, búsqueda de información, comunicación y servicio al cliente tienen efecto en la experiencia de usuario al 97,4%, mediada por las variables latentes personalización de servicios y adaptabilidad.

Tabla 4*Análisis del modelo estructural (prueba de hipótesis)*

Relaciones hipotéticas	coeficientes path (Estandarizados β) Sig. $\geq 0,2$	Estadísticos t Student (Boostrapping)	Valores p	Resultado
EXP -> PER	0.261	6.244	0.000	soportada
TEC -> EXP	0.221	7.625	0.000	soportada
ACC -> EXP	0.284	12.628	0.000	soportada
BUS -> EXP	0.201	6.812	0.000	soportada
COM -> EXP	0.313	10.865	0.000	soportada
SER -> EXP	0.277	10.180	0.000	soportada
ADA -> PER	0.767	21.031	0.000	soportada
CAP -> ADA	0.410	4.835	0.000	soportada
INTE -> ADA	0.469	5.538	0.000	soportada

Niveles de significación * $p < 0,05$, ** $p < 0,01$, y *** $p < 0,001$. SmartPLS 3, Ringle et al. (2015).

Nota. Los valores β indican los pesos de regresión estandarizados, siendo considerados significativos aquellos con $\beta \geq 0,2$. Para evaluar la significancia predictiva, se utilizan umbrales que consideran (a) ,67 como sustancial, (b) ,33 como moderado y (c) ,10 como débil (Chin, 1998). Se puede observar en la tabla 4, la relación entre los constructos ACC \rightarrow EXP es moderado (,284***), la relación entre los constructos ADA \rightarrow PER es sustancial (,767***), la relación ente BUS \rightarrow EXP es moderado (,201***), la relación entre los constructos CAP \rightarrow ADA es moderado (,410***), la relación entre los constructos COM \rightarrow EXP es moderado (,313***), la relación entre los constructos EXP \rightarrow PER es moderado (,261***), la relación entre los constructos INTE \rightarrow ADA es moderado (,469***), la relación entre los constructos SER \rightarrow EXP es moderado (,277***), la relación entre los constructos TEC \rightarrow EXP es moderado (,221***); todas las hipótesis manifiestan valores $p \leq ,05$ significantes; por lo tanto, fueron soportadas.

Tabla 5*Índices de ajuste de modelo*

Medidas de ajuste	Índices	Valor	Valor p
Promedio del coeficiente de trayectoria	APC	0.488	***
Promedio de coeficiente de determinación	ARS	0.805	***
Promedio de varianza del factor de inflación	AVIF	1.660	≤ 3.3
Raíz cuadrada media residual	SRMR	0.119	$\leq ,8 - \leq 1$
Bondad de ajuste	GoF	0.785	$\geq ,5$

** $p < 0.001$. SmartPLS 3, Ringle et al. (2015).

Nota. Henser et al., (2016) consideran que los resultados del modelo PLS pueden ser evaluados de manera integral (modelo general) y localmente (modelos de medida y modelo estructural). Hoy en día, la única medida de ajuste para el

modelo globales la normalización de la raíz cuadrada media residual (SRMR) (Hu y Bentler, 1998, 1999). Se considera que un modelo tiene un ajuste adecuado cuando los valores se encuentran dentro de ciertos parámetros preestablecidos $< ,08$; En consecuencia, un SRMR de 0 denotaría un ajuste perfecto y, de manera general, un SRMR inferior a $,05$ señala un ajuste aceptable (Byrne, 2008). Un análisis de simulación sugiere que un modelo correctamente especificado implica valores de SRMR mayores a $,06$ (Henseler et al., 2017). Adicionalmente, para conocer el ajuste del modelo se debe calcular el índice de ajuste global (GoF). Este índice se calcula multiplicando la raíz cuadrada del promedio de AVE por la raíz cuadrada del promedio de R^2 . Para que se compruebe la confiabilidad y ajuste del modelo el GoF debe ser $\geq 0,5$. En la tabla 5 se presenta los índices de ajustes $APC= 2,926^{***}$; $ARS= ,805^{***}$; el $SRMR= \leq ,119$ aceptable; $GoF= ,785$, valor que supera el umbral requerido $\geq ,5$.

V. DISCUSIÓN

El quinto capítulo se centra en la discusión y conlleva la comparación entre los resultados del análisis estadístico y la información recopilada a nivel internacional. La selección de esta información sigue criterios estrictos y se vincula con las variables latentes y los indicadores reflectivos. Las comparaciones incluyen resultados estadísticos, evaluaciones conceptuales y la aplicación de teoría para cada uno de los objetivos de la presente investigación.

Con relación al primer objetivo planteado que la experiencia del usuario tiene efectos significativos en la personalización de servicios. Los resultados confirman el planteamiento hipotético ($\beta = ,261$; $p = <,05$). La experiencia del usuario se divide en dos aspectos clave: lo pragmático y lo hedónico. La parte pragmática se dirige hacia la funcionalidad y utilidad del producto o sistema, así como en su facilidad de uso. Mientras tanto, lo hedónico se refiere a los aspectos que proporcionan satisfacción al usuario, incluyendo estimulación, identificación y evocación (Ramírez, 2021). Esta comprensión de la experiencia del usuario no se limita a la identificación de elementos, sino que abarca todo el proceso de determinar qué, cómo, cuándo y qué tipo de experiencia tendrá el usuario, junto con los niveles de interacción con uno o varios productos (Sotelo et al., 2021). Además, la experiencia del usuario engloba la totalidad de las interacciones entre el usuario final y el producto, sistema o servicio que está utilizando. Incluye las opiniones del usuario sobre el valor, la facilidad de uso y la efectividad de lo que está utilizando (Shang y Chiu, 2022, p. 4). De acuerdo con la variable reflectiva exógena la personalización de servicios se enfoca en la individualización de la experiencia del usuario, lo que plantea el desafío de proporcionar un servicio eficiente y de alta calidad, al tiempo que se trata a cada usuario como una entidad única (Frank et al., 2022).

Lo señalado tiene relación con investigaciones desarrolladas y que confirman el objetivo planteado. En ese sentido estudios afirman que la relación entre la experiencia del usuario y la personalización de servicios es un tema ampliamente respaldado por la investigación. Obtuvieron el resultado ($\beta = ,938$; $p = <,05$). Quienes concluyeron que la experiencia del usuario constituye una herramienta esencial para comprender a fondo las necesidades y expectativas de los usuarios, posibilitando así la creación de servicios bibliotecarios que no solo respondan a sus requerimientos, sino que también contribuyan a mejorar su

satisfacción, cada vez es más común que las empresas y organizaciones busquen brindar servicios personalizados, el estudio comprueba la influencia que tiene la experiencia del usuario sobre la personalización de servicios dado que implica la creación de perfiles específicos para sus usuarios, teniendo en cuenta sus objetivos, preferencias y conocimientos individuales. Estos perfiles se utilizan para adaptar el contenido y las interacciones con los usuarios, con el objetivo de mejorar la experiencia de cada usuario (Shang y Chiu, 2022). También se señala que los factores señalados están asociados. La personalización de servicios, ya sea a pequeña o gran escala, desempeña un papel esencial en la creación de experiencias positivas para el cliente. La adaptación de servicios a medida de las preferencias individuales de los usuarios se traduce en una mayor satisfacción del usuario, un aumento en la utilización de los servicios y una mayor fidelidad a la institución o empresa que brinda estos servicios (Wilson, 2021).

Con relación al segundo objetivo planteado sobre la tecnología de la información tiene efectos significativos con la experiencia del usuario, Los resultados confirman el planteamiento hipotético ($\beta = .221$; $p < .05$). La tecnología de la información se define como el proceso de creación y percepción de información a través del uso de tecnología, y esto puede tener un impacto positivo en diversos aspectos. Algunas de las ventajas potenciales que ofrece incluyen un aumento en la eficiencia en el trabajo, mayor adaptabilidad, reducción de costos y mejoras en la calidad de los procesos (Al-Muhayfith y Shaiti, 2020). En un sentido más amplio, la tecnología de la información abarca un conjunto de conocimientos, técnicas y herramientas utilizadas para gestionar, almacenar, procesar y transmitir datos mediante sistemas informáticos y de comunicaciones (Jasim y Raewf, 2020). Para reforzar las teorías la experiencia del usuario se divide en dos aspectos clave: lo pragmático y lo hedónico. La parte pragmática se dirige hacia la funcionalidad y utilidad del producto o sistema, así como en su facilidad de uso. Mientras tanto, lo hedónico se refiere a los atributos que generan placer al usuario, incluyendo estimulación, identificación y evocación (Ramírez, 2021). Esta comprensión de la experiencia del usuario no se limita a la identificación de elementos, sino que abarca todo el proceso de determinar qué, cómo, cuándo y qué tipo de experiencia tendrá el usuario, junto con los niveles de interacción con uno o varios productos (Sotelo et al., 2021). Además, la experiencia del usuario engloba la totalidad de las

interacciones entre el usuario final y el producto, sistema o servicio que está utilizando. Incluye las opiniones del usuario sobre el valor, la facilidad de uso y la efectividad de lo que está utilizando (Shang y Chiu, 2022, p. 4).

Lo señalado tiene relación con la investigación desarrollada por Hernández et al. (2020) quien en su estudio sobre la tecnología de la información y experiencia del usuario confirman el objetivo planteado. Obteniendo como resultado ($\beta = ,79$; $p = < ,05$). Las evidencias presentadas en el estudio enfatizan el papel fundamental que desempeña la tecnología de la información en el ámbito bibliotecario, ya que mejora de manera significativa la experiencia del usuario. Esto se refleja en la capacidad de los bibliotecarios para llevar a cabo tareas esenciales, como la catalogación y clasificación de materiales, ofrecer servicios de referencia efectivos y gestionar la circulación de recursos de manera más eficiente (Agboola y Shaibu, 2019). Por otro lado, aunque la tecnología de la información es ampliamente utilizada para la interacción interna en entornos laborales, su uso disminuye en el entorno del cliente, donde la comunicación en persona cobra mayor relevancia. Esto subraya la importancia de adaptar las TIC a las necesidades específicas de los usuarios en diversos contextos, lo que implica un enfoque más flexible en la implementación de estas tecnologías. Además, la comunicación con los jóvenes parece requerir otros métodos de interacción que sean más eficaces, lo que destaca la importancia de la adaptabilidad de las TIC para satisfacer las expectativas de diferentes grupos de usuarios (Gross et al., 2022, p. 108). En el ámbito de la biblioteca, la tecnología de la información desempeña un papel esencial en enriquecer la interacción de los usuarios con la colección bibliográfica. La digitalización de materiales, la creación de catálogos en línea y la disponibilidad de recursos electrónicos amplían las oportunidades de exploración y búsqueda de contenido ($\beta,393$; $< 0,00$). Los usuarios se benefician de búsquedas avanzadas, el acceso a recursos multimedia y la posibilidad de explorar materiales de forma remota. Además, la integración de sistemas de gestión bibliotecaria modernos agiliza el proceso de solicitud y préstamo de materiales de manera más eficaz. En última instancia, esto se traduce en una mayor accesibilidad y comodidad para los usuarios, otorgándoles un mayor control sobre su investigación y exploración en la biblioteca (Rennick, 2019).

Con relacion al tercer objetivo planteado sobre la accesibilidad tiene efectos significativos con la experiencia del usuario, Los resultados confirman el planteamiento hipotético ($\beta=,284$; $p=<,05$). La accesibilidad implica que los elementos del entorno, los procesos, los productos y los servicios, junto con los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, deben estar diseñados de manera que puedan ser comprendidos, utilizados y manipulados sin dificultad por cualquier individuo, sin importar sus limitaciones o habilidades, y en condiciones que les brinden seguridad y comodidad, permitiéndoles actuar con la mayor autonomía y naturalidad posible (Mayordomo et al., 2020). Esta comprensión de la experiencia del usuario no se limita a la identificación de elementos, sino que abarca todo el proceso de determinar qué, cómo, cuándo y qué tipo de experiencia tendrá el usuario, junto con los niveles de interacción con uno o varios productos (Sotelo et al., 2021). Además, la experiencia del usuario engloba la totalidad de las interacciones entre el usuario final y el producto, sistema o servicio que está utilizando. Incluye las opiniones del usuario sobre el valor, la facilidad de uso y la efectividad de lo que está utilizando (Shang y Chiu, 2022).

Lo señalado guarda relacion con el estudio desarrollado por Barrios (2021) que realizo una investigacion sobre los factores que influyen en el Acceso a la información y variedad funcional en las bibliotecas de las universidades españolas. Las evidencias destacan que la accesibilidad en los entornos educativos virtuales tiene un impacto altamente positivo en la experiencia del usuario obteniendo el resultado ($\beta= ,411$; $p= < ,05$). Al permitir un acceso más sencillo a contenidos y recursos, así como al adaptar estos entornos a las necesidades de usuarios con diversos perfiles y capacidades, se espera que la experiencia del usuario en estos contextos sea más satisfactoria, eficaz y eficiente. Este enfoque, a su vez, se traduce en un mayor éxito en la educación virtual (Roma, 2021). Otro estudio subraya la importancia de implementar pruebas de accesibilidad participativa en el entorno educativo universitario. Esto no solo proporciona una comprensión más profunda de las experiencias reales de los usuarios, en especial aquellos con discapacidades, sino que también contribuye a potenciar la accesibilidad de los recursos y servicios. Este proceso enriquece la experiencia del usuario en el contexto universitario, promoviendo la inclusión y garantizando igualdad de acceso a la educación (Marcaccio et al., 2022). Asimismo, garantizar que todos los

usuarios, incluyendo aquellos con necesidades específicas, puedan acceder y utilizar eficazmente los servicios bibliotecarios, se promueve una experiencia más enriquecedora y equitativa para todos los usuarios, esta perspectiva fomenta la inclusión y la satisfacción en el entorno de la biblioteca universitaria (Domingo et al., 2021).

En relación al cuarto objetivo planteado se demostró que existe relación entre la búsqueda de información con la experiencia del usuario. Los resultados confirman el planteamiento hipotético ($\beta = ,201$; $p < ,05$). La teoría sostenida por Gutiérrez y Serrano (2018) donde mencionan que la búsqueda de información es el proceso sistemático de encontrar, seleccionar y obtener datos relevantes para satisfacer una necesidad específica (Gutiérrez y Serrano, 2018). Además, es concebido como un procedimiento para abordar problemas, creado con el propósito de reducir la discrepancia entre la situación presente y la deseada. Para lograrlo, se necesita implementar un enfoque estratégico de búsqueda que comprenda la planificación, la ejecución, la verificación, el control y la corrección. Este método se emplea para atender las necesidades de información de los usuarios (Henriquez et al., 2018). De acuerdo con la variable reflectiva exógena la experiencia del usuario se divide en dos aspectos clave: lo pragmático y lo hedónico. La parte pragmática se dirige hacia la funcionalidad y utilidad del producto o sistema, así como en su facilidad de uso. Mientras tanto, lo hedónico se refiere a los atributos que generan placer al usuario, incluyendo estimulación, identificación y evocación (Ramírez, 2021).

Lo señalado tiene relación con la investigación desarrollada por Tella et al. (2021) quien en su estudio indagó la búsqueda web desde la perspectiva de la biblioteca y estudiantes de ciencias de la información. Obteniendo como resultado ($\beta = ,93$; $p < ,05$) En este contexto, se establece una conexión evidente entre la búsqueda de información y la experiencia del usuario en el ámbito del aprendizaje universitario. El estudio comprueba la influencia de la búsqueda de información. La teoría sobre la gestión de la información según Ponjuan (2000) quien define a la gestión de la información como el proceso por el cual se adquieren, utilizan y ponen en marcha los recursos esenciales, tanto físicos como financieros, para administrar la información en una sociedad determinada. La capacidad de los futuros docentes para buscar información y evaluar la experiencia del usuario en el contexto de las

tecnologías de la información influye de manera significativa en su habilidad para ofrecer una enseñanza efectiva. Se anticipa que aquellos futuros docentes con competencias sólidas en la búsqueda de información y en la evaluación de la experiencia del usuario podrán aprovechar de manera más eficaz las TIC como herramientas pedagógicas (Peciuliauskiene et al., 2022, p. 16). Asimismo, la eficiencia y efectividad en la búsqueda de información electrónica en bibliotecas académicas tienen un impacto directo en la experiencia del usuario en el entorno educativo. Esto se fundamenta en la idea de que una optimización en la búsqueda de información facilita un acceso más rápido y pertinente a los recursos académicos necesarios. Como resultado, esta mejora en la búsqueda de información contribuye al enriquecimiento de la experiencia educativa, promoviendo un mayor éxito académico y generando una sensación de satisfacción y utilidad entre los usuarios (Nwakaego y Tom, 2019).

Con relación al quinto objetivo planteado sobre la comunicación tiene efectos significativos con la experiencia del usuario. Los resultados confirman el planteamiento hipotético ($\beta = ,313$; $p = <,05$). La comunicación se define como un proceso esencial en la vida humana, desempeñando un papel esencial en la formación de la identidad personal y en la integración social del individuo (Cordero, 2018). Es importante destacar que la comunicación no se limita solo a la expresión verbal, sino que también engloba los medios no verbales para asegurar su eficacia. Tanto el lenguaje verbal como el no verbal se convierten en herramientas clave que permiten a las personas expresar sus emociones, sentimientos y necesidades, lo que resalta la importancia de comprender la comunicación en su totalidad (Santos, et al., 2022). Las evidencias son respaldadas por la teoría de Fernández y Galguera (2009) donde menciona que la comunicación se reconoce como un elemento fundamental dentro de la estrategia organizacional. En este contexto, se concibe como el sistema que facilita la transmisión de información y establece los modelos de interacción entre los integrantes de la entidad. Esta comprensión de la experiencia del usuario no se limita a la identificación de elementos, sino que abarca todo el proceso de determinar qué, cómo, cuándo y qué tipo de experiencia tendrá el usuario, junto con los niveles de interacción con uno o varios productos (Sotelo et al., 2021).

En relacion al antecedente de Herrera (2021) quien investigo sobre la comunicaci3n en los planes estrat3gicos de bibliotecas universitarias espa1olas, obtuvieron como resultado ($\beta = ,611$; $p = < ,05$). confirmando el objetivo planteado. La comunicaci3n entre el personal de la biblioteca y los usuarios se ha demostrado como un elemento determinante en la configuraci3n de la experiencia del usuario. Una comunicaci3n efectiva, que abarca la disponibilidad de ayuda, orientaci3n y respuestas a preguntas, se vincula directamente con una experiencia m1s positiva y satisfactoria en el entorno de la biblioteca privada. Adem1s, se anticipa que una comunicaci3n abierta y proactiva fomentar1 un mayor compromiso de los usuarios con los recursos y servicios de la biblioteca, fortaleciendo as1 su relaci3n con la instituci3n y enriqueciendo su experiencia en general (Stevenson, 2022). Por otro lado, se menciona que la calidad de la comunicaci3n tambi3n desempe1a un papel fundamental en la percepci3n de la experiencia del usuario. Una comunicaci3n efectiva, caracterizada por su claridad, la disponibilidad de canales de interacci3n y la capacidad de respuesta, tiene el potencial de mejorar de manera significativa la satisfacci3n del usuario. Por el contrario, una comunicaci3n deficiente o ineficaz puede tener un impacto negativo en la experiencia del usuario, afectando su comprensi3n, su capacidad de interacci3n y, en 1ltima instancia, su percepci3n de la calidad del entorno virtual (Yang, 2023, p. 38).

Con relacion al sexto objetivo planteado sobre el servicio al cliente tiene efectos significativos con la experiencia del usuario. Los resultados confirman el planteamiento hipot3tico ($\beta = ,277$; $p = < ,05$). El resultado obtenido del estudio evidencia que existe una relacion entre el servicio al cliente con la experiencia del usuario. En el 1mbito bibliotecario, la relaci3n entre el servicio al cliente y la experiencia del usuario es esencial para el 3xito y la relevancia de la biblioteca en la era actual. Un servicio al cliente excepcional no solo implica la entrega eficiente de recursos y asistencia, sino tambi3n la creaci3n de un entorno acogedor y colaborativo. El servicio al cliente es el proceso en el cual ocurre la interacci3n entre una empresa y un cliente, con la finalidad de crear una imagen favorable de calidad en ese usuario (Becerra, et al., 2022). En el caso del servicio al usuario, se hace referencia a las expectativas que surgen en el cliente con respecto a lo que desea recibir y a las percepciones que experimenta despu3s de haber obtenido un servicio espec1fico (Silva et al., 2021). Por otra parte, la atenci3n al usuario se caracteriza

por la aplicación efectiva de técnicas y estrategias destinadas a proporcionar un nivel satisfactorio de atención tanto a clientes internos como externos, teniendo en cuenta también la competencia (Miranda, et al., 2021).

Lo señalado tiene relación con la investigación desarrollada por Vega et al. (2020) quien estudió los procesos del servicio al cliente del departamento de matrícula en instituciones de educación superior en Barranquilla, donde obtuvo como resultado ($\beta=,209$; $p= <,05$). Quienes concluyeron que la intersección entre el servicio al cliente y la experiencia del usuario en el entorno académico constituye un elemento crucial para el éxito y la importancia de la institución contemporánea. La prestación de un servicio al cliente excepcional no solo se limita a la eficaz entrega de recursos y asistencia, sino que también abarca la creación de un ambiente colaborativo y acogedor. Confirmando la teoría de Gruca y Reco (2005) donde menciona que el servicio al cliente implica alcanzar una satisfacción mutua que supere tanto las expectativas de la empresa como las del cliente. Un servicio al cliente eficiente, orientado a las necesidades de los usuarios y caracterizado por su amigabilidad, se considera un factor determinante para crear una experiencia positiva del usuario en la biblioteca. Esto se traduce en una comunicación efectiva, la accesibilidad a los recursos y la disponibilidad de asistencia, que son elementos clave de este servicio al cliente de calidad (Puzier y Nous, 2022). Esta mejora en la calidad del servicio al cliente implica elementos esenciales como el acceso a los recursos, la resolución eficiente de problemas y la disponibilidad de asistencia, lo que, en última instancia, puede consolidar la relación entre la biblioteca y su comunidad de usuarios, promoviendo un mayor compromiso con los servicios bibliotecarios (Harris et al., 2020, p. 213).

Con relación al séptimo objetivo planteado sobre la adaptabilidad tiene efectos significativos con la personalización de servicios. Los resultados confirman el planteamiento hipotético ($\beta= ,767$; $p= <,05$). Los resultados del estudio indican que la adaptabilidad está vinculada con la personalización de los servicios bibliotecarios. La adaptabilidad, se refiere a la capacidad de las personas para afrontar de manera efectiva los cambios continuos que se presentan en sus entornos laborales. Este concepto implica una actitud proactiva hacia la resolución de las demandas y desafíos que surgen en sus puestos de trabajo, ya que se reconoce que el ámbito laboral está en constante transformación (Arias, 2021, p.

86). Por otra parte, se puede entender la adaptabilidad como la aplicación de diversos procesos y mecanismos con el propósito de lograrla, considerándola como la adaptación estratégica y estructural de una organización para alinearse con su entorno contextual (Garzón, 2018, p. 115). La personalización de servicios está orientada a una práctica que ocurre en la interacción destinadas a contribuir a la individualización del usuario; es decir, cómo enfrentar el dilema de brindar un servicio eficiente y a la vez estandarizado con una buena calidad, al tratar al usuario como una persona única (Frank et al., 2022) La personalización implica un proceso en el que se recopila información personal para ajustar de manera exclusiva productos, contenidos y servicios a las necesidades individuales de una persona (Shang y Chiu 2022).

Lo señalado tiene relación con investigaciones desarrolladas y que confirman el objetivo planteado. Los estudios señalan que, en relación a la adaptabilidad centrada en la personalización ($\beta=,601$; $p < ,05$). La teoría sobre la adaptabilidad según Savickas (2005) define que es la disposición para abordar las tareas previsibles, prepararse y participar en un rol laboral, así como adaptarse a cambios imprevisibles en el trabajo y las condiciones laborales. Esto implica la capacidad de adaptar su enfoque comunicativo de manera individualizada para satisfacer las necesidades y expectativas particulares, lo cual, a su vez, podría generar una mejora positiva en la calidad de la experiencia del usuario en el contexto de la biblioteca (Lindsay, 2023, p. 4). Los resultados destacan la relevancia de cultivar habilidades adaptativas para mejorar el estado laboral de los graduados. La habilidad de adaptarse a cambios, tanto previsibles como imprevisibles, se presenta como un factor esencial, enfatizando la importancia de incorporar en el ámbito universitario programas y enfoques que promuevan la adaptabilidad profesional, preparando así de manera efectiva para una transición exitosa al entorno laboral.

Con relación al octavo objetivo planteado sobre la capacidad de respuesta tiene efectos significativos en la adaptabilidad. Los resultados confirman el planteamiento hipotético ($\beta= ,410$; $p < ,05$). La capacidad de respuesta, está relacionada con las acciones que se toman aplicando el saber adquirido y las destrezas cultivadas, fortaleciendo así la aptitud de la entidad para comprender y responder de forma eficaz (Demuner et al., 2019). Por otro lado, está

estrechamente vinculada al tiempo de espera para acceder a un servicio y debe contar con la capacidad de atender y resolver preguntas o inquietudes (Miranda et al., 2021). La adaptabilidad, se refiere a la capacidad de las personas para afrontar de manera efectiva los cambios continuos que se presentan en sus entornos laborales. Este concepto implica una actitud proactiva hacia la resolución de las demandas y desafíos que surgen en sus puestos de trabajo, ya que se reconoce que el ámbito laboral está en constante transformación (Arias, 2021, p. 86). Por otra parte, se puede entender la adaptabilidad como la aplicación de diversos procesos y mecanismos con el propósito de lograrla, considerándola como la adaptación estratégica y estructural de una organización para alinearse con su entorno contextual (Garzón, 2018).

Lo señalado tiene relación con investigaciones desarrolladas y que confirman el objetivo planteado. La relación entre la capacidad de respuesta y la adaptabilidad en el contexto de una biblioteca se traduce en una simbiosis crucial para su efectividad. Obteniendo como resultado ($\beta=,239$; $p= < ,05$). La capacidad de respuesta se define como el proceso y los resultados de llevar a cabo ajustes organizativos dentro de una cadena de suministro. Esto capacita a las organizaciones individuales para adaptar comportamientos y estrategias de manera que satisfagan eficientemente las demandas cambiantes en su entorno (Gundlach et al. 2006). Estos dos elementos están estrechamente relacionados, ya que una biblioteca adaptable es más capaz de mantenerse actualizada y relevante, lo que a su vez mejora su capacidad de respuesta. Una biblioteca que equilibra eficazmente ambas cualidades obtiene beneficios como una mayor satisfacción del usuario, la capacidad de aprovechar oportunidades emergentes y una mayor resiliencia en tiempos de crisis (Li et al., 2018). La capacidad de respuesta, abarca la adaptación a las necesidades cambiantes de estudiantes y personal, se entrelaza con la gestión de la adaptabilidad, que implica la flexibilidad en la respuesta a cambios demográficos, avances tecnológicos y evoluciones en las expectativas educativas. Esta interacción es esencial para satisfacer las demandas de un entorno universitario en constante evolución, garantizando la relevancia y el éxito continuado de las instituciones educativas (Richey et al., 2020).

Con relación al noveno objetivo planteado sobre la interacción tiene efectos significativos con la adaptabilidad. Los resultados confirman el planteamiento

hipotético ($\beta = ,469$; $p = <,05$). La interacción desempeña un papel fundamental en el establecimiento de relaciones sociales y en la oportunidad de conectar con individuos que poseen perspectivas y vivencias distintas. A través de esta dinámica, es posible construir y enriquecer nuestra vida social al interactuar con personas que aportan experiencias únicas (Gallardo et al., 2020). Además, es importante resaltar que la interacción permea cualquier tipo de encuentro, incluyendo los de carácter más privado, ya que cada interacción interpersonal involucra comportamientos específicos y contextualizados que inciden en la comunicación y su regulación (Guillen et al., 2021). La adaptabilidad, se refiere a la capacidad de las personas para afrontar de manera efectiva los cambios continuos que se presentan en sus entornos laborales. Este concepto implica una actitud proactiva hacia la resolución de las demandas y desafíos que surgen en sus puestos de trabajo, ya que se reconoce que el ámbito laboral está en constante transformación (Arias, 2021). Por otra parte, se puede entender la adaptabilidad como la aplicación de diversos procesos y mecanismos con el propósito de lograrla, considerándola como la adaptación estratégica y estructural de una organización para alinearse con su entorno contextual (Garzón, 2018).

Lo señalado tiene relación con investigaciones desarrolladas y que confirman el objetivo planteado. En el contexto de las bibliotecas universitarias estudios concuerdan que tiene un impacto positivo ($\beta = ,328$; $p = <,05$) La interacción y la adaptación constituyen un binomio esencial que aborda los desafíos de un entorno educativo en constante evolución. La teoría sobre la interacción según Qian (2016) se define como el proceso de intercambio activo y recíproco de información, ideas o influencias entre individuos, grupos o entidades. La adaptabilidad se refiere a la capacidad de una persona para enfrentar de manera eficaz los cambios en su entorno laboral, implicando una actitud proactiva ante las demandas y desafíos en constante evolución en el puesto de trabajo (Arias, 2021). La adaptación se manifiesta en la capacidad de la biblioteca para mantenerse al día mediante la incorporación de nuevas tecnologías, la expansión de sus colecciones y servicios, y la adaptación de su infraestructura física y digital. Sin embargo, lo verdaderamente impactante radica en cómo estas adaptaciones fomentan y potencian la interacción. Cuando una biblioteca se adapta de manera efectiva, se convierte en un espacio dinámico de encuentro y colaboración, donde estudiantes

y académicos pueden interactuar tanto entre ellos como con los recursos de manera fluida. Esta interacción no solo fomenta un aprendizaje más enriquecedor, al facilitar el intercambio de conocimientos y la creación de redes, sino que también crea una retroalimentación constante que alimenta la necesidad continua de adaptación para satisfacer las demandas de una comunidad educativa cada vez más diversa y tecnológicamente orientada (Aslam, 2020).

VI. CONCLUSIONES

Las conclusiones constituyen construcciones teóricas y no es preciso repetir los resultados; más bien, se condensan solo los datos más significativos. Es crucial señalar que las conclusiones deben estar conectadas con los datos y, además, la redacción debe facilitar la toma de decisiones. En concordancia con lo expuesto anteriormente respecto a la teoría, se elaboraron las conclusiones alineadas con los objetivos establecidos durante la investigación sistemática.

1. Los resultados obtenidos sobre el objetivo que planteo la relación que existe entre la experiencia del usuario y la personalización de servicios los resultados revelan un coeficiente de trayectoria de nivel moderado en el modelo de análisis predictivo. Si bien esta aceptación se sitúa en un nivel medio de aprobación, la explicación lógica sugiere que, en una universidad de carácter privado, la mayor parte de los estudiantes expresan insatisfacción con la información recibida. El peso obtenido en el modelo indica un nivel moderado de dependencia, reflejando un conocimiento medio entre los colaboradores en relación con las estrategias implementadas, cuya finalidad es fidelizar a los usuarios. Estos hallazgos indican que, si bien la estrategia logra generar cierto compromiso, aún existe margen para mejorar su efectividad para reajustar estos resultados, se propone un rediseño estratégico con una comunicación más amplia y una mejor diseminación de la información en toda la biblioteca. Aunque se cumple parcialmente según los resultados, Los procesos relacionados con la instauración y perfeccionamiento del entorno físico de trabajo muestran una carencia parcial en la organización objeto de estudio. Esta ausencia, de no ser corregida, podría afectar negativamente la satisfacción de los estudiantes, subrayando la importancia de una atención específica a la personalización de servicios bibliotecarios en el entorno universitario privado.
2. Los resultados obtenidos sobre la relación entre la tecnología de la información y la experiencia del usuario en la biblioteca, los hallazgos del análisis predictivo han arrojado un coeficiente de trayectoria de nivel moderado. Aunque esta evaluación es aceptada, se sitúa en el nivel medio de aprobación. Esta percepción, en parte, se atribuye a la naturaleza privada de la institución, donde cerca de la mitad de los estudiantes expresan insatisfacción con la información recibida. Este resultado sugiere que, a pesar de la integración de tecnologías

de la información, existe una brecha perceptible en la experiencia del usuario. Para abordar esta brecha, es imperativo revisar y fortalecer la infraestructura tecnológica, asegurando una integración más eficaz y una experiencia del usuario más satisfactoria. La necesidad de adaptar nuevas estrategias tecnológicas se vuelve evidente, considerando la demanda actual y las expectativas de los estudiantes en un entorno universitario cada vez más digitalizado. El análisis revela un peso moderado en el modelo, la finalidad de estas estrategias es fidelizar a los usuarios a través de una interacción mejorada y personalizada. Para lograr este objetivo, se requiere una inversión continua en programas de capacitación que permitan a los trabajadores no solo entender, sino también dominar las tecnologías utilizadas. Además, la comunicación efectiva sobre la finalidad y beneficios de estas estrategias se convierte en un componente esencial para garantizar una adhesión sólida y una implementación eficiente. Por lo tanto, se presenta como imperativo revisar y redefinir estratégicamente las iniciativas de tecnología de la información. La implementación de soluciones tecnológicas avanzadas y la mejora constante de la infraestructura son esenciales para garantizar un ambiente bibliotecario enriquecido y adaptado a las necesidades tecnológicas contemporáneas. Solo a través de este enfoque riguroso se logrará optimizar la experiencia del usuario y mantenerse a la vanguardia en el ámbito académico y tecnológico en la universidad privada.

3. Los resultados obtenidos sobre la relación entre la accesibilidad y la experiencia del usuario en la biblioteca universitaria, muestran un análisis predictivo con un coeficiente de trayectoria de nivel moderado. Aunque esta evaluación es aceptada, se sitúa en un nivel medio de aprobación, indicando una percepción crítica que requiere una atención específica. Este hallazgo destaca la necesidad inminente de abordar y mejorar la accesibilidad en la biblioteca para elevar la satisfacción y la experiencia del usuario. La accesibilidad, en el contexto bibliotecario, no solo se refiere al acceso físico, sino también al acceso a la información de manera eficiente y equitativa. Para subsanar la brecha identificada, se requiere una revisión exhaustiva de las prácticas y servicios que se ofrece. La implementación de tecnologías y estrategias específicas para mejorar la accesibilidad se presenta como esencial para garantizar una

experiencia del usuario enriquecedora y ajustada a los estándares modernos. el conocimiento moderado del personal sobre las estrategias de accesibilidad destaca la necesidad de una capacitación más profunda y específica en este ámbito. Mejorar las habilidades del personal en la implementación y comprensión de prácticas de accesibilidad no solo fortalecerá la dependencia de estas estrategias, sino que también contribuirá significativamente a una experiencia del usuario más inclusiva y satisfactoria en la biblioteca universitaria. La mejora continua de los mecanismos de accesibilidad y la creación de un ambiente laboral físico inclusivo son esenciales para optimizar la experiencia del usuario en la biblioteca universitaria privada. Este enfoque estratégico no solo asegura el cumplimiento de los estándares de accesibilidad, sino que también contribuye significativamente al bienestar general de la comunidad académica y fortalece la posición de la biblioteca como un recurso vital para el aprendizaje y la investigación en la institución.

4. Los resultados obtenidos sobre la relación de la búsqueda de información y la experiencia del usuario, revelan un coeficiente de trayectoria de nivel moderado. Aunque esta evaluación es aceptada, se sitúa en un nivel medio de aprobación, indicando una percepción crítica que requiere atención específica. La evaluación de la relación entre la búsqueda de información y la experiencia del usuario subraya la necesidad de medidas correctivas específicas. La insatisfacción de los estudiantes con la información recibida destaca una oportunidad clave para mejorar la búsqueda de información en la biblioteca universitaria privada. Solo a través de un enfoque riguroso en la mejora de la búsqueda de información se logrará optimizar la experiencia del usuario y fortalecer el compromiso con la eficiencia y la satisfacción en el acceso a la información, para potenciar el impacto de estas estrategias, es imperativo elevar el conocimiento y la competencia del personal de biblioteca en lo que respecta a la búsqueda eficiente de información. La finalidad de esta estrategia es no solo facilitar el acceso a los recursos de manera eficaz, sino también fomentar la lealtad de los usuarios mediante servicios y recursos bibliotecarios más eficientes y personalizados. La ausencia de mecanismos adecuados no solo impacta el bienestar del personal, sino que también repercute directamente en la satisfacción y el rendimiento de los estudiantes que dependen de la

biblioteca. Por ende, es importante abordar de manera proactiva esta deficiencia para garantizar que la biblioteca universitaria privada ofrezca un entorno propicio para la búsqueda de información y, en consecuencia, una experiencia del usuario óptima.

5. Los resultados obtenidos sobre la relacion entre la comunicacion y la experiencia del usuario en la biblioteca universitaria, se observa un coeficiente de trayectoria de nivel moderado según los resultados del análisis predictivo. Aunque la evaluación es aceptada, se sitúa en un nivel medio de aprobación, indicando una percepción crítica que requiere atención. La comunicación en el entorno bibliotecario no solo conlleva la eficaz transmisión de información, sino también la interacción sinérgica entre los usuarios y el personal bibliotecario. Para remediar la brecha identificada, se debe realizar una revisión integral de las prácticas y procesos de comunicación implementados. La aplicación de tecnologías innovadoras y estrategias específicas, orientadas a potenciar la comunicación, emerge como un componente esencial para asegurar una experiencia del usuario más enriquecedora y alineada de manera vanguardista con los estándares actuales. Aunque este propósito se cumple parcialmente según los resultados obtenidos, se destaca una carencia notable en los mecanismos relacionados con la comunicación y la creación de un ambiente laboral físico en la institución estudiada. Esta carencia no solo impacta al personal, sino que también repercute directamente en la calidad de la experiencia del usuario. Es esencial abordar proactivamente esta deficiencia para garantizar que la biblioteca universitaria ofrezca no solo recursos y servicios, sino también un entorno de comunicación efectiva y un ambiente físico enriquecedor. Solo a través de un enfoque meticuloso en la mejora de los procesos de comunicación y en la creación de un entorno laboral físico que respalde tanto al personal como a los usuarios, se logrará optimizar la experiencia del usuario en la biblioteca.
6. Los resultados obtenidos sobre la relacion entre el servicio al cliente y la experiencia del usuario en la biblioteca universitaria, revelan un coeficiente de trayectoria de nivel moderado, según los resultados del análisis predictivo. Para enfrentar esta carencia, se requiere de mejores estrategias del servicio al cliente, implementando prácticas innovadoras que no solo aborden las

necesidades inmediatas de los usuarios, sino que también anticipen y superen sus expectativas. La excelencia en el servicio al cliente no solo es un requisito, sino un pilar fundamental para garantizar una experiencia del usuario memorable y para impulsar la biblioteca como un epicentro de aprendizaje dinámico y satisfactorio. La evaluación destaca no solo la necesidad de mejorar la calidad del servicio al cliente, sino también la oportunidad estratégica de posicionar la biblioteca universitaria como un espacio distintivo y altamente satisfactorio para la experiencia del usuario. Solo a través de un enfoque proactivo, centrado en la innovación y la excelencia en el servicio, se logrará no solo satisfacer, sino superar las expectativas de los usuarios, consolidando así la biblioteca como un componente esencial en la vida académica.

7. Los resultados obtenidos sobre la relación entre la adaptabilidad y la capacidad de respuesta en la biblioteca universitaria, se evidencia un reconocimiento moderado en la adaptabilidad y capacidad de respuesta, sin embargo, se destaca una brecha significativa que afecta la plena satisfacción de las expectativas de los usuarios debe trascender el nivel moderado actual de adaptabilidad y capacidad de respuesta, convirtiéndose en un entorno que se ajuste de manera dinámica a los cambios y responda con prontitud a las demandas de los usuarios. Para lograrlo, se requiere una implementación estratégica de enfoques innovadores y la adopción de tecnologías que no solo aborden las necesidades inmediatas de los usuarios, sino que también generen una experiencia que supere sus expectativas. La biblioteca universitaria debe evolucionar más allá del nivel moderado actual de dependencia en el conocimiento de los trabajadores y convertirse en un entorno donde la adaptabilidad y la capacidad de respuesta sean pilares sólidos. Esto implica una revisión integral de las estrategias implementadas, garantizando que el personal no solo tenga un conocimiento sólido, sino también la capacidad de adaptarse y responder de manera efectiva a las dinámicas cambiantes del entorno. Este análisis resalta la necesidad crítica de una transformación integral no solo en la capacidad de adaptabilidad y respuesta, sino también en la creación de un ambiente laboral físico que respalde plenamente las necesidades del personal y, por ende, impacte positivamente la experiencia del usuario.

8. Los resultados obtenidos sobre la relación entre la adaptabilidad y la interacción en la biblioteca universitaria, revelan un coeficiente de trayectoria de nivel moderado. La biblioteca se encuentra en un punto de inflexión donde la adaptabilidad y la interacción deben dejar de ser simplemente aceptadas y convertirse en elementos distintivos y fundamentales de la experiencia del usuario. Es esencial una revisión estratégica que garantice no solo la capacidad de adaptarse a las cambiantes necesidades de los usuarios, sino también la creación de interacciones significativas y enriquecedoras. Aunque se reconoce la presencia de estos elementos, la visión se inclina hacia una transformación que eleve la biblioteca a un espacio donde la adaptabilidad proactiva y la interacción significativa se entrelacen para ofrecer una experiencia académica única y en constante evolución, este panorama presenta una oportunidad estratégica para elevar la biblioteca a nuevas alturas, donde la adaptabilidad se convierta en un pilar fundamental para anticipar y satisfacer las cambiantes necesidades de los usuarios, y la interacción se transforme en una experiencia enriquecedora y colaborativa.
9. Los resultados obtenidos sobre la relación entre la adaptabilidad y la personalización, se observa un coeficiente de trayectoria de nivel sustancial según los resultados del análisis predictivo. Al examinar la relación entre la adaptabilidad y la personalización en los servicios bibliotecarios, surge la necesidad de una mejora estratégica. Aunque estos aspectos son reconocidos, la oportunidad radica en elevarlos a niveles superiores para anticipar y satisfacer con mayor precisión las expectativas cambiantes de los usuarios. Su nivel medio de aprobación señala una ocasión propicia para implementar cambios significativos. Este análisis destaca la oportunidad de intervenir de manera más específica y adaptada, con el propósito de mejorar la oferta de servicios bibliotecarios. La adaptabilidad y la personalización, aunque presentes, requieren un fortalecimiento para anticipar y satisfacer de forma más efectiva las cambiantes expectativas de los usuarios, asegurando así una experiencia bibliotecaria excepcional y alineada con los estándares de calidad deseados.

10. Las limitaciones del presente estudio apuntan principalmente a restricciones metodológicas que surgieron durante el proceso sistemático de investigación sobre la experiencia del usuario en la personalización de servicios bibliotecarios. Una limitación significativa fue la reticencia de algunos alumnos a participar en la investigación debido a una comprensión limitada del tema. Además, se observó cierta ambigüedad en la colaboración de los participantes, manifestada en la falta de seriedad al completar integralmente los instrumentos de investigación. Además, se añade el gasto asociado con el acceso al software (SMARTPLS) necesario para llevar a cabo el análisis de datos requerido en el contexto de la investigación, asegurando la solidez a lo largo del desarrollo del estudio.

VII. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones consisten en un conjunto de sugerencias formuladas con el propósito de que las autoridades realicen mejoras en los problemas existentes. Además, ofrecen al investigador la oportunidad de sugerir acciones inmediatas para resolver aspectos específicos (Ñaupas et al., 2018, p. 508). Estas recomendaciones se orientarán hacia los objetivos delineados en el estudio, y también se ofrecerán sugerencias para investigaciones futuras vinculadas a las variables.

1. Se recomienda una revisión y refinamiento de la estrategia de personalización de servicios bibliotecarios. Primero, se recomienda una aplicación más integral de la estrategia, centrándose en mejorar la satisfacción del usuario a través de una comunicación más extensa y efectiva en toda la biblioteca. En segundo lugar, la estrategia debería dirigirse específicamente a los estudiantes de la universidad de carácter privado, reconociendo sus necesidades y expectativas únicas. Es esencial adaptar las iniciativas de personalización para abordar sus inquietudes y mejorar su experiencia general. Con la finalidad de fidelizar a los usuarios, se propone un rediseño estratégico que incluya una atención especial a los mecanismos que crean y mejoran el ambiente laboral físico. Esta atención contribuirá a llenar la brecha actual y garantizará un entorno más positivo para los estudiantes. La evaluación de la estrategia debe llevarse a cabo de manera regular y sistemática para medir su efectividad. Se recomienda establecer indicadores clave de rendimiento relacionados con la satisfacción del usuario, la percepción de la personalización de servicios y la retención de estudiantes.
2. Se recomienda una aplicación más robusta de las estrategias tecnológicas. En primer lugar, se recomienda dirigir estas estrategias a todos los estudiantes de la institución, abordando de manera específica las necesidades y expectativas tecnológicas de cada segmento de usuarios. La finalidad principal de estas estrategias tecnológicas debe centrarse en la fidelización de los usuarios a través de una interacción mejorada y personalizada. Para lograr este objetivo, se propone una inversión continua en programas de capacitación que permitan a los trabajadores comprender y dominar las tecnologías utilizadas. La capacitación debería extenderse más allá de la comprensión básica, asegurando que el personal pueda aprovechar al máximo las capacidades de

las tecnologías implementadas. La evaluación de estas estrategias tecnológicas debe llevarse a cabo de manera regular y exhaustiva. Se recomienda establecer indicadores clave de rendimiento relacionados con la satisfacción del usuario, la eficacia de la interacción personalizada y el nivel de adhesión del personal a las tecnologías implementadas. Para llevar a cabo esta evaluación, se sugiere la utilización de herramientas como encuestas específicas, análisis de datos de uso de tecnología y retroalimentación directa de los usuarios. La elección de la herramienta debe alinearse con los objetivos de evaluación y permitir una comprensión profunda de la experiencia del usuario y la eficacia de las estrategias tecnológicas implementadas.

3. Se recomienda la aplicación de estrategias específicas para mejorar la accesibilidad. En primer lugar, estas estrategias deben dirigirse a todos los usuarios de la biblioteca, garantizando un acceso físico y a la información eficiente y equitativo para cada individuo. La finalidad principal de estas estrategias de accesibilidad es elevar la satisfacción y la experiencia del usuario, asegurando que la biblioteca sea accesible y acogedora para toda la comunidad académica. Para lograr este objetivo, se propone una revisión exhaustiva de las prácticas y servicios existentes, seguida de la implementación de tecnologías específicas diseñadas para mejorar la accesibilidad. La evaluación de estas estrategias de accesibilidad debe llevarse a cabo de manera continua y sistemática. Se recomienda establecer indicadores clave de rendimiento relacionados con la percepción de los usuarios sobre la accesibilidad y la mejora en la experiencia general. Esta evaluación puede realizarse a través de encuestas específicas, observación directa y retroalimentación de los usuarios. Además, para fortalecer la dependencia de estas estrategias, se destaca la necesidad de una capacitación más profunda y específica para el personal. Esta capacitación debería evaluarse mediante pruebas de conocimiento antes y después de la formación, asegurando un entendimiento completo de las prácticas de accesibilidad.
4. Se recomienda la implementación de estrategias específicas para mejorar la búsqueda de información. En primer lugar, estas estrategias deben dirigirse a todos los usuarios de la biblioteca, garantizando un acceso eficiente y personalizado a los recursos. La finalidad principal de estas estrategias es

optimizar la experiencia del usuario y fortalecer el compromiso con la eficiencia y la satisfacción en el acceso a la información. Para lograr este objetivo, se propone un enfoque riguroso en la mejora de la búsqueda de información, enfocándose en la formación del personal de biblioteca para elevar su conocimiento y competencia en este aspecto. La estrategia se aplicaría a través de programas de capacitación continua para el personal de la biblioteca, abordando específicamente las prácticas eficientes de búsqueda de información y la familiaridad con los recursos disponibles. Esta capacitación debe diseñarse de manera integral, abarcando tanto las habilidades técnicas como la comprensión de las necesidades de los usuarios. La evaluación de esta estrategia debe llevarse a cabo mediante indicadores clave de rendimiento, como la eficiencia percibida en la búsqueda de información, la satisfacción del usuario y la lealtad hacia los servicios bibliotecarios. Se sugiere la implementación de encuestas específicas para los usuarios, así como la observación directa de la interacción de los usuarios con los recursos de información. La herramienta de evaluación podría ser una combinación de encuestas en línea, entrevistas individuales y análisis de datos de uso de recursos bibliotecarios. Esta aproximación multifacética permitirá una evaluación completa y proporcionará información valiosa para ajustar y mejorar continuamente las prácticas de búsqueda de información en la biblioteca.

5. Se recomienda la implementación de una estrategia innovadora y holística. En primer lugar, esta estrategia debe dirigirse tanto al personal bibliotecario como a los usuarios, enfocándose en transformar la comunicación en una experiencia sinérgica y enriquecedora. La estrategia se aplicaría mediante la introducción de tecnologías innovadoras, como plataformas interactivas y aplicaciones móviles, que faciliten una comunicación más dinámica y colaborativa entre el personal y los usuarios. Estas herramientas podrían incluir funciones de retroalimentación en tiempo real, foros de discusión virtual y notificaciones personalizadas para mantener a los usuarios informados de manera proactiva. La finalidad principal de esta estrategia es potenciar la comunicación, no solo como un medio informativo, sino como una vivencia colaborativa destinada a potenciar la calidad de la relación entre el personal y los usuarios. La implementación de estas tecnologías y estrategias específicas debería

evaluarse a través de la percepción del usuario sobre la mejora en la comunicación, la participación activa en eventos bibliotecarios y la creación de un sentido de comunidad en el entorno bibliotecario. La herramienta de evaluación sugerida podría ser una combinación de encuestas de satisfacción del usuario, análisis de participación en eventos y seguimiento del uso de las nuevas herramientas de comunicación. Esta aproximación multifacética permitirá una evaluación integral y proporcionará datos valiosos para ajustar y mejorar continuamente los procesos de comunicación en la biblioteca.

6. Se recomienda la implementación de una estrategia disruptiva centrada en la innovación del servicio al cliente. En primer lugar, esta estrategia debe dirigirse tanto al personal de la biblioteca como a los usuarios, enfocándose en transformar la experiencia del usuario a través de prácticas de servicio al cliente únicas y memorables. La estrategia se aplicaría mediante la introducción de prácticas innovadoras, como servicios personalizados basados en preferencias individuales, asistentes virtuales para consultas rápidas y eventos interactivos diseñados para involucrar activamente a los usuarios. Estas acciones deben atender no solo las exigencias inmediatas de los usuarios, sino también anticipar y superar sus expectativas. La finalidad principal de esta estrategia es elevar la calidad del servicio al cliente, posicionando la biblioteca universitaria como un espacio distintivo y altamente satisfactorio para la experiencia del usuario. La evaluación de esta estrategia debe llevarse a cabo mediante indicadores clave de rendimiento, como la satisfacción del usuario, la participación en eventos y la percepción de la biblioteca como un recurso esencial. La herramienta de evaluación sugerida podría ser una combinación de encuestas de satisfacción del usuario, análisis de participación en eventos y seguimiento de la implementación de nuevas prácticas de servicio al cliente.
7. Se recomienda la implementación de una estrategia proactiva de transformación. Esta estrategia se centra en la adopción de tecnologías innovadoras y enfoques ágiles para elevar el nivel de adaptabilidad y respuesta a las demandas de los usuarios. La aplicación de esta estrategia implicaría la introducción de sistemas inteligentes basados en aprendizaje automático que analicen patrones de uso, anticipen cambios en las necesidades de los usuarios y ajusten dinámicamente los servicios y recursos ofrecidos. Además, se

propone la implementación de plataformas digitales interactivas que faciliten la retroalimentación continua de los usuarios, permitiendo una adaptación rápida a sus expectativas en constante evolución. Esta estrategia va dirigida tanto al personal de la biblioteca como a los usuarios, con la finalidad de crear un entorno bibliotecario que no solo cumpla con las expectativas, sino que las supere de manera proactiva. La evaluación de su efectividad podría realizarse mediante métricas clave, como la mejora en la satisfacción del usuario, la agilidad en la adaptación a cambios y la eficacia percibida de los servicios. Se sugiere utilizar encuestas interactivas y análisis de datos de uso de plataformas digitales como herramientas para evaluar el impacto de la estrategia. Esta aproximación innovadora busca transformar la biblioteca en un espacio dinámico y altamente adaptable.

8. Se recomienda implementar un enfoque estratégico centrado en la co-creación con la comunidad académica. Esta estrategia implica la participación activa de estudiantes, docentes y personal de la biblioteca en la toma de decisiones vinculadas a modificaciones y mejoras. La aplicación de este enfoque se llevaría a cabo mediante la creación de grupos de trabajo multidisciplinarios que incluyan a representantes de la comunidad universitaria. Estos grupos serían responsables de identificar áreas de mejora, proponer soluciones y participar en la implementación de cambios, garantizando así que las adaptaciones respondan directamente a las necesidades específicas de los usuarios. La evaluación de esta estrategia se realizaría a través de indicadores como la participación activa de la comunidad en los grupos de trabajo, la percepción de la efectividad de las adaptaciones implementadas y la mejora continua basada en el feedback recopilado. La herramienta clave para llevar a cabo esta evaluación serían encuestas y sesiones de retroalimentación interactivas, asegurando una respuesta dinámica y continua a medida que se implementan nuevas prácticas.
9. Se recomienda la implementación de un enfoque estratégico centrado en la creación de experiencias personalizadas mediante la incorporación de elementos sorpresa y personalización proactiva. Este enfoque implica la identificación de preferencias individuales de los usuarios y la adaptación dinámica de los servicios bibliotecarios en función de estas preferencias. Se

podrían organizar eventos inesperados, personalizar la presentación de recursos según los intereses individuales y ofrecer servicios exclusivos basados en el historial de uso. La aplicación de esta estrategia se dirigiría tanto a estudiantes como al personal bibliotecario, fomentando una colaboración activa en la creación de experiencias bibliotecarias personalizadas. El objetivo final es transformar la biblioteca en un espacio dinámico, donde la adaptabilidad y la personalización se fusionen para ofrecer un servicio excepcionalmente adaptado a las expectativas cambiantes de la comunidad académica. La evaluación de esta estrategia podría llevarse a cabo mediante indicadores como la satisfacción del usuario con las experiencias personalizadas, la participación activa en eventos sorpresa y la mejora percibida en la adaptabilidad y personalización de los servicios bibliotecarios. La herramienta principal para esta evaluación serían encuestas interactivas y análisis de la participación en eventos inesperados.

10. Para futuras investigaciones, se recomienda explorar más a fondo el impacto de la personalización de servicios bibliotecarios en entornos universitarios privados. Sería valioso examinar de manera específica cómo la adaptación de estrategias afecta a diferentes segmentos de usuarios y cómo estas iniciativas contribuyen a la retención estudiantil y a la satisfacción general. Además, se sugiere investigar las mejores prácticas de personalización de servicios en bibliotecas, considerando experiencias exitosas en otros contextos o instituciones similares. Esto proporcionaría perspectivas adicionales y posibles estrategias innovadoras que podrían adaptarse al contexto estudiado. Asimismo, se podría profundizar en la relación entre el ambiente laboral físico en la biblioteca y la satisfacción de los usuarios, explorando cómo los elementos ambientales impactan en la experiencia del usuario y en su percepción de la personalización de servicios.

REFERENCIAS

- Aguirre, E., Ferrer, M., y Rojas, C. (2021). *Schematization as a visual communication strategy for a pleasing user experience: an analysis of virtual educational applications*. *Kepes*, 18(23), 219–242
<http://dx.doi.org/10.17151/kepes.2021.18.23.8>
- AlMuhayfith, S., y Shaiti H. (2020). *The Impact of Enterprise Resource Planning on Business Performance: With the Discussion on Its Relationship with Open Innovation*. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*. 6 (3)87. <https://doi.org/10.3390/joitmc6030087>
- Anshari, M., Almunawar, M. N., Lim, S. A., Y Al-Mudimigh, A. (2019). *Customer relationship management and big data enabled: Personalization & customization*. <https://doi.org/10.1016/j.aci.2018.05.004>
- Arias, J. (2021). Adaptabilidad a las tecnologías de la información, comunicación y procrastinación *laboral*. *Revista Científica UISRAEL*, 8(1), 77-89.
<https://doi.org/10.35290/rcui.v8n1.2021.348>
- Arjona, J. (2022). *La experiencia de usuario (UX) como marco conceptual para la evaluación y el diseño de sistemas de comunicación e interacción en el ámbito de la salud*. *Revista española de comunicación en salud*, 13(2), 125-127. <https://doi.org/10.20318/recs.2022.7377>
- Arroyo, N. y Gómez, J. (2020). *Integrated library on online university education: the situation in Spain*. *information professional*. 29 (4) 1 – 12.
<https://doi.org/10.3145/epi.2020.jul.04>
- Asenahabi, B. (2019). *Basics of research design: A guide to selecting appropriate research design*. *International Journal of Contemporary Applied Researches*, 6(5), 76-89
- Aslam, R. (2020). *Constructive feedback and Students academic achievement: a theoretical, framework*. *New Horizons*, 14(2), 675–698.
DOI:10.2.9270/NH.14.2(20).10
- Barrios, C. (2021) *Accesibilidad informacional y diversidad funcional en el contexto universitario: el caso de la Universidad Complutense de Madrid*. In *Compêtenca em informação e políticas para a educação superior: Estudos Hispano-Brasileiros*.1,132-146.
<https://doi.org/10.26512/rici.v14.n2.2021.36423>

- Barroso, Y., Trujillo, Y., Y Millet, Y. (2021). *User experience best practices for critical factors: time, experience, and budget*. Cuban Journal of Computer Science. 15 (4), 297-313
- Bauce, G., Córdova, M., y Avila, A. (2018). *Operacionalización de variables*. Revista del Instituto Nacional de Higiene "Rafael Rangel, 49(2), 43
- Becerra, J., Serralde, J., Ramírez, A., y Acosta, E. (2022). *Factors that quantify the perception of quality in customer service in a Mexican restaurant*. Ciencia UAT, 16(2), 73-84. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v16i2.1568>
- Bermúdez, E., y Saltos, L. (2020). *El servicio de referencia bibliotecario y su incidencia en la satisfacción de los usuarios*. revista científica multidisciplinaria. arbitrada yachasun. 4(7), 2–16. <https://doi.org/10.46296/yc.v4i7edespdic2.0083>
- Blanco, Y., Carreño, E., y Suárez, K. (2021). *Tools to facilitate computer science students' search and retrieval of scientific information*. Holos, 37(3), 1-16. <http://dx.doi.org/10.15628/holos.2021.10023>
- Cabezas, D; Andrade, D & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Sangolquí, Ecuador
- Carhuancho Mendoza, I. M., Sicheri Monteverde, L., Nolazco Labajos, F. A., Guerrero Bejarano, M. A., & Casana Jara, K. M. (2019). *Metodología de la investigación holística*. GUAYAQUIL/UIDE/2019
- Carabaloso, K., Romero, O., y Castro, M. (2019). *Using Information Management Tools in University Libraries, Effect on Scientific Activity: Case Study*, 42 (2), 141-157. <https://doi.org/10.17533/udea.rib.v42n2a03>
- Cordero, L. (2018). *La comunicación como proceso cultural. Pistas para el análisis*. Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina, 6(3).
- Deng, Y. (2018). *Construction of higher education knowledge map in university libraries based on MOOC*. The Electronic Library. 36 (5) 811 - 829. DOI:10.1108/EL-01-2019-0003
- Domingo, D., Rey, C., y Rodriguez, C. (2021). *services accessible to all users in libraries Spanish university students: status of the issue, systematic*. Revista Científica bibliotecología, Vol.35 (89). <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2021.89.58426>

- Espinoza, E. (2018). *Las variables y su operacionalización en la investigación educativa*. Parte I. *Conrado*, 14, 39-49
- Fernández, M., Ferran, N., Nieto, J., y Fenoll, C. (2018). The public library as seen by non-users. *Information Professional*, 27(3), 659–670. <https://doi.org/10.3145/epi.2018.may.196>
- Ferran, N., Fernández, M., Nieto, J., y Fenoll, C. (2018). "*Marc, Maria y David : el diseño de experiencia de usuario (UX) aplicado a la biblioteca pública*". *BiD: textos universitarios de biblioteconomía y documentación*. 40 1-8. DOI:10.1344/BiD2018.40.17
- Frank, A., De Souza, G., Brites, G., y Ayala, N. (2019). *Service customization in turbulent environments: service business models and knowledge integration to create capability-based switching costs*. *Industrial Marketing Management*. (100) 1-18. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2021.10.010>
- Gallardo, I., Castro, A., y Fernández, H. (2020). *Interaction and use of technologies in teaching and learning processes*. *Education siglo XXI. Magazine of the Faculty of Education* Vol. 38 (1) 119-137. <https://doi.org/10.6018/educatio.413441>
- García, R. (2020). *¿En qué puedo ayudar? La atención al usuario como la mejor (o peor) carta de presentación de una biblioteca*. *Revista desiderata*, (1) 88-93
- Garzón, M. (2018) Capacidad dinámica de adaptación. *Revista Científica Visión De Futuro*, 22(1)
- Gómez, C., Valencia, F., y Marulanda, C. (2018). *Information and Communication Technologies and Technological Services in the Public Entities of the Coffee Triangle in Colombia*. *Technological Information*, 29(4), 119-126. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000400119>
- Gonzales, LI. (2018). *User studies in the design of library research support services. case study*. *Biblios*, (72), 80-93. <http://dx.doi.org/10.5195/biblios.2018.427>
- Gordon F. Xu y Jin Xiu Guo (2018). *Improving Library User Experience: Wi-Fi Network Assessment*, *Journal of Library Administration*, 58:8, 806-834. <https://doi.org/10.1080/01930826.2018.1516948>
- Gross, M., Latham, D., Elliot, P., (2022) *Examining the Information Communication Technology Use of Rural Child Welfare Workers Using the Experience*

- Sampling Method*. V. 64(4), p. 404-416. <http://dx.doi.org/10.3138/jelis-2020-0012>
- Guillén, S., Carcausto, W., Mazzi, V., & Rengifo, R. (2021). *Habilidades comunicativas y la interacción social en estudiantes universitarios de Lima*. *Propósitos y Representaciones*, 9 (1).
- Guo, E. y Qiu, R. (2018) *Application and innovation of the modality of Guidance-Learning-Teaching Interaction in English Teaching academic*. 39(4), 11-30
- Gutiérrez, J., Serrano, J., (2018) Analysis of digital information search, access and selection processes in future teachers. *Digital Education Review*, 34, 76-90. <https://doi.org/10.1344/der.2018.34.76-90>
- Harris, S., Folkes, C., Tyrell, K. Y Brown, D. (2020). *Nurturing customer service culture in an experience economy: employees' assessment of the UWI, Mona Library service model*. *Library Management*, Vol. 41 (4), 193-220. <https://doi.org/10.1108/LM-05-2020-0080>
- Hasugian, J., & Lubis, D. (2021). *Library service quality and student trust A case study of the university of Sumatera Utara library, Indonesia*. *DESIDOC Journal of Library & Information Technology*, 41(5), 345-351. DOI:10.14429/djlit.41.5.16406
- Henriquez, P., Andrade, A., y Moreno, Y., (2018). *Conductas de búsqueda de información en la era de Internet: un estudio de caso con estudiantes universitarios de Periodismo en Ecuador*. *Revista Latina de Sociología*, 8(1), 54-64.
- Hernández, H., Nieble, W., Pacheco, C., y Rojas, C. (2020). *Technological strategies in university libraries as resource centers for research and learning in the Caribbean region of Colombia*. *University training*, 13(6), 51-60. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718>
- Herrera, J. (2021). *La comunicación en los planes estratégicos de bibliotecas universitarias españolas*. *Palabra clave*, 10(2), 127. <https://doi.org/10.24215/18539912e127>
- Jasim, Y., y Raewf, M. (2020). *The impact of information technology on the accounting system*. *Cihan University-Erbil Journal of Humanities and Social Sciences*, 4(1) 50-57. <https://doi.org/10.24086/cuejhss.v4n1y2020.pp50-57>

- Junjie L., Shuai L., Wanlin W., Jie H. Xinxing C., y Jiayi W. (2018) *Design and Climate-Responsiveness Performance Evaluation of an Integrated Envelope for Modular Prefabricated Buildings*. <https://doi.org/10.1155/2018/8082368>
- Khan, P., Y Tabassum, S, (2022) *Students' perceptions toward the usability and usefulness of the digital libraries: A Case Study of Women University in District Peshawar*. *Library Philosophy and Practice* (e-journal). 7176
- Korhonen, O., Väyrynen, K., Y Isomursu, M. (2018). *Analyzing the role of a telemedicine system in health service personalization*.
- Lauren, P., Nous, R. (2022) *System States in Academic Libraries: Increasing Transparency and Improving user experience*. Universidad de Albany, Universidad Estatal de Nueva York. <https://doi.org/10.1080/1533290X.2022.2131694>
- Lazarev, V. Y Yurik, I. (2022) *Serials Metric Studies Performed at the Academic Library to Improve Scholarly Communication of the Library Users (Experience and Opinion of the Scientific Library of the Belarusian National Technical University)*, *Serials Review*, 48:1-2, 24-40. <https://doi.org/10.1080/00987913.2022.2126720>
- Li, J., Wang, W., Huang. J., y Chen, X. (2018) *Climate Responsiveness Design and Performance Evaluation of an Integrated Envelope for Prefabricated Modular Buildings*. *Advances in Materials Science* 25 (2). <https://doi.org/10.1155/2018/8082368>
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., y Garcia, N. (2019). *Methodology of study designs most frequently used in clinical research*. *Clínica Las Condes Medical Journal* 30 (1) 36-49. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.11.005>
- Marcaccio, A., Clarke, S. y Wetheral, A. (2022). *Learning About Real Experiences from Real Users: A Blueprint for Participatory Accessibility Testing*. *Partnership*, 17(1),121.<https://doi.org/10.21083/partnership.v17i1.6658>
- Mayordomo, D., García, G., y Carrillo, J. (2020). *Study and analysis of accessibility for people with physical disabilities in the access to stores and premises in the city of Murcia*. *Construction Reports*, 72(560) DOI:10.3989/ic.73866
- Miranda, M., Chiriboga, P., Romero, M., Tapia, L., y Fuentes, L. (2021). *Service quality and customer satisfaction, digital marketing strategies*. Case study of

- the tourist hacienda Rancho Los Emilio's. *Alausí. Science Mastery*, 7(4), 1430–1446. <https://doi.org/10.23857/dc.v7i4.2179>
- Monteiro, S., y Almeida, L. (2019). *Career adaptability and university-to-work transition: Effects on graduates' employment status*, *Education Training*, Vol. 61 No. 9, pp. 1187-1199. DOI:10.1108/ET-10-2018-0206
- Moraga, G., Huysveld, S., Mathieux, F., Blengini, G. A., Alaerts, L., Van Acker, K., y Dewulf, J. (2019). *Circular economy indicators: What do they measure?* *Resources, Conservation and Recycling*, 146, 452-461. <https://doi.org/10.1016/j.resconrec.2019.03.045>
- Morales, V. (2018). *Evolution of the product and service concept in the library: service-oriented and knowledge-intensive organization*. *E-Information Science*, 8 (2), 64-82. *Applied Computing and Informatics*, 15(2), 94- 101. <https://doi.org/10.15517/eci.v8i2.30933>
- Nwakaego, J., Y Tom. P. (2019) *E-abstract information search engines in academic libraries: implication for access and acquisition of educational experiences*. *Global Journal of Educational Research* / Vol. 18 No. 2 <https://dx.doi.org/10.4314/gjedr.v18i2.2>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa–Cualitativa y Redacción de la Tesis*. 5ta edición. Bogotá: Ediciones de la U; 2018
- Ortíz, J. (2019). *Deconstruct the context to understand its impact on the user experience*. *Design*, (14), 184–207. <https://doi.org/10.7764/disen.14.184-207>
- Patel, M. y Patel, N. (2019) *Exploring Research Methodology: Review Article*. *International Journal of Research and Review*, 6(3), 48-55
- Peciuliauskiene, P., Tamoliune, G. y Trepule, E. (2022) *Exploring the roles of information search and information evaluation literacy and pre-service teachers' ICT self-efficacy in teaching*. *Int J Educ Technol High Educ* **19**, 33 <https://doi.org/10.1186/s41239-022-00339-5>. DOI:10.1186/s41239-022-00339-5
- Peng, L., Wenli W., Wenyi F., Shitao J. y Yuxuan L., (2022). *Students' experience and satisfaction in academic libraries: a comparative study among three*

- universities in Wuhan. Buildings* (5), 682-693.
<https://doi.org/10.3390/buildings12050682>
- Puzier, L., Y Nous, R. (2022). System Statuses in Academic Libraries: Increasing Transparency and Improving the User Experience. *University Libraries Faculty Scholarship*. 190
- Rennick, B. (2019). *Library Services Navigation: Improving the Online User Experience. Information Technology and Libraries*, 38(1), 14–26.
<https://doi.org/10.6017/ital.v38i1.10844>
- Richey, R. G., Roath, A. S., Adams, F. G., & Wieland, A. (2022). *A Responsiveness View of Logistics and Supply Chain Management. Journal of Business Logistics*, 43(1), 62-91. <https://doi.org/10.1111/jbl.12290>
- Rodríguez, M., y Mendivelso, F. (2018). *Diseño de investigación. Revista médica sanitas*. 21 (3) 141-146. DOI:10.26852/01234250.20
- Roma, M.C. (2021). *La accesibilidad en los entornos educativos virtuales: Una revisión sistemática. Revista Científica Arbitrada de la Fundación Mente Clara*, Vol. 6 (219). DOI: <https://doi.org/10.32351/rca.v6.219>
- San José, B., López, E., y Naseiro, A. (2020). *Users of libraries and documentation centers give their opinion on the performance of their services during the Covid-19 pandemic. CLIP De SEDIC: Journal Of The Spanish Society Of Scientific Documentation And Information*, (82), 12–20. DOI 10.47251/clip.n82.30
- Sánchez, F. (2019). *Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122.
<http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Santos, L., García, S., y Moreno, N. (2022). *La comunicación en el aula y su influencia en las relaciones interpersonales: Un estudio de caso. Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*. 10 (2) 1- 12
- Shang, S. y Chiu, S. (2022). *Leveraging Smart Technology for User Experience Personalization – A Comparative Case Study of Innovative Payment Systems. Pacific Asia Journal of the Association for Information Systems*, 14(1), 105-125. DOI10.17705/1pais.14106

- Silva, J., Macías, B., Tello, E., y Delgado, J. (2021). *The relationship between service quality, customer satisfaction and customer loyalty: a case study of a trading company in Mexico*. *Ciencia UAT*, 15(2), 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Siobhan S., (2022) *Learning from COVID-19: Revisiting Organizational Communications from the Bottom-up*, *Public Library Quarterly*, 41:4, 365-380, DOI: 10.1080/01616846.2021.1906616
- Soliz D. (2019) *Cómo hacer un perfil de proyecto de investigación científica*. (1 edición). Bolivia: Copyright.
- Stable, Y., y Sam, C. (2018). *National libraries and web accessibility. Situation in Latin America*. *Interamerican Journal of Library Science*. 41 (3), 253-265. <https://doi.org/10.17533/udea.rib.v41n3a0>
- Stevenson, S. (2022) *Learning from COVID-19: Revisiting Organizational Communications from the Bottom-up*, *Public Library Quarterly*, 41:4, 365-380. <https://doi.org/10.1080/01616846.2021.1906616>
- Talavera, J., Garcia, I., y Palacios, L. (2019). *Back to the clinic. Methods I. Research designs. Higher quality of information, greater certainty of response*. *Gac Med Mex*. 155 (4):399-405. doi: 10.24875/GMM.19005226
- Tella, A., Oyeniran, S., & Ibronke, E. S. (2021). Determinants of Web Search Effectiveness From the Perspective of Library and Information Science Students. *International Journal of Library and Information Services (IJLIS)*, 10(2), 1-15. DOI: 10.4018/IJLIS.20210701
- Torres, C. (2021). *El diseño de servicios públicos: la experiencia del ciudadano como usuario de servicios*. *Cuadernos Del Centro De Estudios De Diseño Y Comunicación*, (126). <https://doi.org/10.18682/cdc.vi126.4571>
- Twum, K.; Adams, M. Budu, S.; Akuokor, R. (2022) *Achieving university libraries user loyalty through user satisfaction: the role of service quality*. *Journal of Marketing for Higher Education*, 32:1, 54-72. <https://doi.org/10.1080/08841241.2020.1825030>
- Vásquez, F. y Gabalán, J. (2019). *La información y el conocimiento y su relación con la calidad de los servicios bibliotecarios. Un estudio de caso*. *Información, Cultura Y Sociedad*, (41), 169-180. <http://dx.doi.org/10.34096/ics.i41.6495>

- Vega, Y., Olivero, E., y Gastelbondo, E. (2020). *Development of innovation capacity in customer service processes in the enrollment department of higher education institutions in Barranquilla, Colombia*. *Technological information*, 31(5), 185-194. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000500185>
- Verde, M. (2020). *¿Cómo llegamos a nuestros usuarios? La comunicación de las bibliotecas universitarias a través del contenido y mensaje de sus reglamentos*. 10 (1) 1 – 21. <https://doi.org/10.24215/18539912e111>
- Villasís, M., Pérez, A., y Mendoza, O. (2019). *Systematic reviews and meta-analysis: a tool for continuing education*. *Mexican Journal of Pediatrics*, 86(3), 91-93.
- Vladimir S. Lazarev Y Inna V. Yurik (2022). *Serials Metric Studies Performed at the Academic Library to Improve Scholarly Communication of the Library Users (Experience and Opinion of the Scientific Library of the Belarusian National Technical University)*, *SerialsReview*, 48:1-2, 24-40. <https://doi.org/10.1080/00987913.2022.2126720>
- Voit, E. O. (2019). *Perspective: Dimensions of the scientific method*. *PLoS Computational Biology*, 15(9), e1007279. <https://doi.org/10.1371/journal.pcbi.1007279>
- Wilson, S. (2021). *User experience desires personalization from academic library websites*. *School of Information Student Research Journal*, 11(1)
- Wong, E. y Wei, Y. (2018). *Data analysis of the customer's online shopping experience: Integrated customer segmentation and predictive modeling of personalized services*. *International Journal of Retail and Distribution Management*. (46) 406-420. <https://doi.org/10.1108/IJRDM-06-2017-0130>
- Yang, S. (2023). *Sentiment and Storytelling: What Affect User Experience and Communication Effectiveness in Virtual Environments?* *Journal. Media* 2023, 4, 30-41. <https://doi.org/10.3390/journalmedia4010003>
- Zaman, U. & Abbasi, M. (2020). *Linking transformational leadership and individual learning behavior: Role of Psychological safety and uncertainty avoidance*. *Pakistan Journal of Commerce & Social Sciences*, 14(1), 167-201
- Zhang, Y., Hu Y, & Fong, A. (2017). *Optimizing the User Experience: Innovations in Library Services*: an open access journal,3(4), 551-582

ANEXOS

Anexo A

Tabla de operacionalización de variables

Operacionalización de variable exógena experiencia del usuario					
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores reflectivos	Ítems	Escala de medición
Tecnología de la información	se define como el proceso de creación y percepción de la información debido a la utilización de la tecnología que puede tener efectos positivos ya que brinda diversas ventajas potenciales, tales como el aumento de la eficiencia en el trabajo, la adaptabilidad, el ahorro de gastos y la mejora en la calidad de los procesos (Al-Muhayfith y Shaiti 2020, p. 1).	Para su análisis se operacionalizo con los indicadores reflectivos, Acceso al recurso en línea, Uso del recurso electrónico	Acceso al recurso en línea, Uso del recurso electrónico	1, 2	Ordinal
Accesibilidad	se refiere a la característica que deben tener los elementos del entorno, los procesos, los productos y los servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser fácilmente comprendidos, utilizados y manejados por cualquier persona, sin importar sus limitaciones o capacidades, y en condiciones seguras y cómodas, con la mayor autonomía y naturalidad posible (Mayordomo et al. 2020, p. 2)	Para su análisis se operacionalizo con los indicadores reflectivos, Accesibilidad física, accesibilidad digital	Accesibilidad física, accesibilidad digital	3,4	Ordinal
Búsqueda de información	Busqueda de información, se refiere a la disciplina que se enfoca en la manera en que se representa, organiza y accede a la información (Gutiérrez y Serrano, 2018, p. 78).	Para su análisis se operacionalizo con los indicadores reflectivos, Tiempo de respuesta, nivel de precisión de resultados	Tiempo de respuesta, nivel de precisión de resultados	5,6	Ordinal
Comunicación	se define como un proceso esencial en la vida humana, que tiene un papel importante en la formación de la identidad individual y en la participación social del ser humano (Cordero, 2018, p. 3).	Para su análisis se operacionalizo con los indicadores reflectivos, nivel de interacción, índice de retención de resultados	nivel de interacción, índice de retención de resultados	7, 8	Ordinal
Servicio al cliente	se define como la situación en la cual se produce la interacción entre una empresa y un cliente, la cual tiene como objetivo crear una percepción positiva de calidad en el cliente (Becerra, et al. 2022, p. 74)	Para su análisis se operacionalizo con los indicadores reflectivos, retroalimentación de los usuarios, satisfacción del usuario	retroalimentación de los usuarios, satisfacción del usuario	9, 10	Ordinal

Operacionalización de variable latente endógena personalización de servicio

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores reflectivos	Ítems	Escala de medición
Interacción	se considera fundamental para establecer relaciones sociales y nos brinda la oportunidad de conocer a otros individuos que son diferentes a nosotros mismos (Gallardo et al., 2020, p. 121).	Para su análisis se operacionalizo con los indicadores reflectivos, nivel de uso de servicio de interacción en línea, nivel de participación en actividades	Nivel de uso de servicio de interacción en línea, nivel de participación en actividades interactivas	11, 12	Ordinal
Adaptabilidad	Adaptabilidad, se refiere a la habilidad de una persona para enfrentar eficazmente los cambios constantes en su entorno laboral. Esta capacidad implica una actitud proactiva para hacer frente a las demandas y desafíos que surgen en el puesto de trabajo, considerando que el entorno laboral está en constante evolución (Arias, 2021, p. 86)	Para su análisis se operacionalizo con los indicadores reflectivos, Actualización de archivo bibliográfico, integración de la tecnología emergente	Actualización de archivo bibliográfico, integración de la tecnología emergente	13, 14	Ordinal
Capacidad de respuesta	Capacidad de respuesta, está relacionada con las acciones que se toman aplicando el conocimiento adquirido y las habilidades desarrolladas, lo cual potencia la capacidad de la organización para comprender y actuar de manera efectiva (Demuner et. al., p. 65)	Para su análisis se operacionalizo con los indicadores reflectivos, tiempo de respuesta a solicitudes de información, nivel de resolución de problemas	tiempo de respuesta a solicitudes de información, nivel de resolución de problemas	15, 16	Ordinal

Instrumento de recolección de datos.

Cuestionario sobre las variables Experiencia del usuario y personalización de servicio

Estimado(a)

Mediante el presente cuestionario se está realizando un estudio a fin de determinar la relación que existe entre “La experiencia del usuario en la personalización de servicios bibliotecarios en una universidad privada”.

Le solicitamos responder con sinceridad al siguiente cuestionario, la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente académicos.

Leyenda	
1	Totalmente en desacuerdo.
2	En desacuerdo.
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
4	De acuerdo.
5	Totalmente de acuerdo.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

VARIABLES LATENTES	INDICADORES REFLEXIVOS	1	2	3	4	5
Tecnología de la información	Acceso al recurso en línea					
	1	Los recursos electrónicos de la biblioteca son fácilmente accesibles desde casa				
Tecnología de la información	Uso del recurso electrónico					
	2	Utilizo regularmente los recursos electrónicos de la biblioteca, como bases de datos en línea, libros electrónicos o revistas digitales, para mis investigaciones o lectura				
Accesibilidad	Accesibilidad física					
	3	La biblioteca cuenta con instalaciones físicas que son accesibles y cómodas para su uso				
Accesibilidad	Accesibilidad digital					
	4	La biblioteca tiene herramientas accesibles para ayudarme a encontrar información por mi cuenta				
Búsqueda de información	Tiempo de respuesta					
	5	El servicio de la biblioteca responde rápidamente a mis consultas o solicitudes de ayuda				
Búsqueda de información	Nivel de precisión de resultados					
	6	Los resultados proporcionados por el servicio de búsqueda de la biblioteca son precisos y relevantes para mis necesidades de investigación o estudio				
Comunicación	Nivel de interacción					
	7	El personal de la biblioteca se muestra dispuesto a interactuar y ofrecer asistencia cuando lo necesito durante mi visita				
Comunicación	Índice de retención de resultados					
	8	Encuentras que la biblioteca te facilita retener y acceder nuevamente a los resultados de búsqueda y recursos que necesitas				
Servicio al cliente	Retroalimentación de los usuarios					
	9	La biblioteca brinda oportunidades para que los usuarios proporcionen comentarios y sugerencias sobre los servicios y recursos				
Servicio al cliente	Satisfacción del usuario					
	10	Considerando toda mi experiencia con la biblioteca, estoy muy satisfecho con los servicios que brinda				

Variables latentes	Indicadores reflexivos	1	2	3	4	5
Interacción	Nivel de uso de servicios de interacción en línea					
	1	Consideras que los servicios de interacción en línea de la biblioteca son efectivos y satisfactorios para obtener respuestas a las preguntas o necesidades de información				
Adaptabilidad	Nivel de participación en actividades interactivas					
	2	Participo regularmente en actividades interactivas organizadas por la biblioteca, como talleres, charlas o eventos en línea				
Capacidad de respuesta	Actualización del archivo bibliográfico					
	3	Encuentras que puedes acceder cómodamente a las colecciones de información actualizadas de la biblioteca				
Interacción	Integración de la tecnología emergente					
	4	Consideras que la biblioteca está aprovechando eficazmente la tecnología emergente para mejorar los servicios y recursos disponibles				
Capacidad de respuesta	Tiempo de respuesta a solicitudes de información					
	5	El personal de la biblioteca responde de manera oportuna y eficiente a las solicitudes de información				
Capacidad de respuesta	Nivel de resolución de problemas					
	6	El personal de la biblioteca demuestra estar preparado y capaz de resolver eficazmente las preguntas o problemas cuando acudes en busca de ayuda				

Anexo C
ficha técnica

Ficha técnica	
Nombre del instrumento	fidelidad de los usuarios de las bibliotecas universitarias a través de la satisfacción del usuario: el papel de la calidad del servicio
Autor	Twun et al. (2020)
Tipo de instrumento	Cuestionario
Aplicación	Colectiva
Tiempo de administracion	10 minutos
N° de items	24 ítems
Estructura	Consta de 6 dimensiones, efecto del servicio (7 ítems), biblioteca como lugar (4 ítems), control de personal (5 ítems), acceso a la informacion (3), satisfaccion (3 ítems), y lealtad (2 ítems).
Escala de medición	Se midieron en una escala Likert de cinco puntos donde 1 significa totalmente en desacuerdo y 5 significa totalmente.
Validez y confiabilidad	

El instrumento fue validado por los autores antes mencionados, Twum Kojo, Adams Matilda, Stephen Budu Stephen y Anati Rosina para poder medir el nivel de los factores que influyen la fidelidad de los usuarios de las bibliotecas universitarias a través de la satisfacción del usuario. desde el resultado, todos los valores de AVE son mayores que el nivel aceptable, lo que significa una validez convergente. esto demuestra que las variables utilizadas tuvieron más del 50% de su varianza por su indicador correspondiente. Efecto del servicio (,894); AVE (,740) Biblioteca como lugar (,838); AVE (,751) Contacto personal (,889) AVE (,785); Acceso a la informacion (, 843); AVE(,802) satisfaccion (,884); AVE(,848) lealtad (,921) AVE(,924).

Anexo D

Anexo 1 Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: La experiencia del usuario en la personalización de servicios bibliotecarios en una universidad privada.

Investigador: Christian Alfredo Huallanca Aima

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “La experiencia del usuario en la personalización de servicios bibliotecarios en una universidad privada”, cuyo objetivo es determinar en qué medida la experiencia del usuario se relaciona con la personalización de servicios bibliotecarios en una universidad privada. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Lima este, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución (colocar nombre de la empresa cuyo directivo firmó autorizar su identidad, de lo contrario retirar esta sección en rojo)

Describir el impacto del problema de la investigación.

El problema de la investigación de la experiencia del usuario en la personalización de servicios bibliotecarios tiene un impacto significativo en la calidad de los servicios ofrecidos. Al no comprender las necesidades y preferencias de los usuarios, se corre el riesgo de proporcionar servicios que no satisfagan completamente sus requerimientos, lo que puede resultar en una experiencia de usuario insatisfactoria y limitar su aprovechamiento de los recursos bibliotecarios disponibles.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “La experiencia del usuario en la personalización de servicios bibliotecarios en una universidad privada”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 5 minutos y se realizará en el ambiente de la biblioteca de la institución Universidad Cesar Vallejo Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número
3. de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) **Christian Alfredo Huallanca Aima** email chuallanca@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Godofredo Pastor, Illa Sihuincha** email gillas@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: Christian Alfredo Huallanca Aima

Fecha y hora:

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

** Obligatorio a partir de los 18 años*

Anexo 2 Autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD
EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos:	DNI:

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal “c” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación:	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma y sello: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

() Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal “c” Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.*

Trujillo, 11 de julio de 2023

OFICIO N°113-2023-VI-UCV**Señor:**

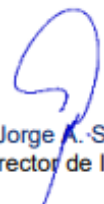
Christian Alfredo Huallanca Aima
Estudiante de la Escuela de Administración
Universidad César Vallejo
Presente.-

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo y a la vez en mérito a la comunicación electrónica de fecha 18 de julio del año en curso, remitido por la Directora del Programa de Investigación Formativa, sobre la autorización para la aplicación del instrumento de recojo de información, de su investigación intitulada "**La experiencia del usuario en la personalización de servicios bibliotecarios en una universidad privada**", le manifiesto que por tratarse de una investigación de interés para la universidad, este Vicerrectorado **autoriza** el permiso solicitado, debiendo tenerse en cuenta las siguientes consideraciones:

1. Concluida la investigación, ésta debe ser enviada a la Dirección de Investigación de la Escuela de Administración, Dirección del Programa de Investigación Formativa y a la Jefatura de Investigación Formativa e Integridad Científica del campus Lima Este, quienes son responsables de su remisión ante el Vicerrectorado de investigación.
2. En resguardo de la autonomía universitaria y tratándose de una investigación de interés para la UCV, la investigación será subida al Repositorio Institucional de la Universidad con acceso restringido, debiendo cargarse a la plataforma Dsplace solamente la carátula y el resumen de dicha investigación.

Quedamos atentos a los resultados de la investigación, la misma que estamos seguros redundará en favor de nuestra universidad.



Dr. Jorge A. Salas Ruiz
Vicerrector de Investigación

Anexo 3 Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

FICHA DE EVALUACIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: La experiencia del usuario en la personalización de servicios bibliotecarios en una universidad privada.

Autor: Christian Alfredo Huallanca Aima

Escuela profesional: Administración

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Lima - Perú

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
I. Criterios metodológicos				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación.	Cumple totalmente	----	No cumple	-----
2. Establece claramente la población/participantes de la investigación.	La población/participantes están claramente establecidos	----	La población/ participantes no están claramente establecidos	-----
II. Criterios éticos				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación.	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución en el formato establecido.	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito / La persona firmante no es apoderado / titular o gerente general de la empresa.	No es necesario
3. Ha incluido el anexo correspondiente al consentimiento o asentamiento informado.	Ha incluido el anexo	----	No ha incluido el anexo	-----

Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya
Presidente

Dr. Miguel Bardales Cárdenas
Vicepresidente

Dr. José Germán Linares Cazola
Vocal 1

Mgtr. Diana Lucila Huamani Cajaleon
Vocal 2

Anexo F

Cálculo del tamaño de la muestra

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$
$$n = \frac{154 * 1.96 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(154 - 1) + 1.96 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = 110.1 \cong 110$$

Dónde:

N	: 154
Z ²	: 95%
E ²	: 5%
p	: 0.5
q	: 0.5

Muestra sugerida para análisis con ecuaciones estructurales PLS-SEM

Una de las características de la PLS-SEM es, precisamente, los tamaños pequeños de muestra; sin embargo, Marcoulides y Saunders (2006) sugieren que el tamaño mínimo de muestra dependa del número de relaciones que se especifiquen en el modelo (entre las variables latentes). Bajo esta perspectiva, se observa el tamaño de muestra sugerido para este tipo de estudios.

Tamaño de la muestra sugerido	
Número mínimo de observaciones de la muestra	Numero de relaciones en el modelo estructural
52	2
59	3
65	4
70	5
75	6
80	7
84	8
88	9
91	10

Fuente. Marcoulides y Saunders (2006)

Anexo G

Autorización de aplicación del instrumento firmado por la respectiva autoridad

MODELO DE PRESENTACION DE AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

Lima, 26 de agosto de 2023

Señores

Universidad César Vallejo

Asunto

Autorización de ejecución de tesis

Habiendo revisado el proyecto de tesis titulada **“La experiencia del usuario en la personalización de servicios bibliotecarios en una universidad privada”** por el autor **Christian Alfredo Huallanca Aima**, la empresa autoriza la ejecución del proyecto descrito, asimismo me comprometo en brindar la información necesaria para la realización de la misma.

Atte.

Firma y sello: _____

Representante legal de la asociación

Anexo H

Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Variable latente	Ítem o indicador	Cargas factoriales	VIF (\leq ,5)	Validez convergente		Consistencia interna	
				Fiabilidad del indicador (\geq ,70)	AVE (\geq ,50)	Fiabilidad compuesta (\geq ,70 - ,90)	Alpha Cronbach (\geq ,70 - ,90)
PER	ADA	0,916	2.190	0.890	0.711	0.881	0.797
	CAP	0,801	1.618				
	INT	0,809	1.705				
EXP	ACC	0,779	1.815	0.913	0.569	0.868	0.809
	BUS	0,744	1.805				
	COM	0,824	2.092				
	SER	0,758	1.555				
	TEC	0,656	1.560				
ADA	ADA1	0,920	1.831	0.835	0.837	0.911	0.805
	ADA2	0,909	1.831				
TEC	TEC1	0,884	1.658	0.964	0.814	0.897	0.773
	TEC2	0,920	1.658				
ACC	ACC1	0,841	1.295	0.846	0.738	0.849	0.646
	ACC2	0,877	1.295				
COM	COM1	0,911	1.603	0.924	0.806	0.893	0.760
	COM2	0,884	1.603				
BUS	BUS1	0,891	1.551	0.976	0.798	0.888	0.747
	BUS2	0,896	1.551				
SER	SER1	0,873	1.440	0.886	0.776	0.874	0.712
	SER2	0,889	1.440				
CAP	CAP1	0,927	1.902	0.790	0.844	0.915	0.816
	CAP2	0,910	1.902				
INT	INT1	0,872	1.467	0.921	0.782	0.878	0.721
	INT2	0,896	1.467				

MATRIZ DE EVIDENCIAS INTERNAS

Título de la tesis: *La experiencia del usuario en la personalización de servicios bibliotecarios en una universidad privada.*

Objetivos de investigación:

Ob1	Demostrar el efecto de la experiencia del usuario y la personalización de servicios bibliotecarios en una universidad privada
Ob2	Demostrar el efecto de la tecnología de la información y la experiencia del usuario en una universidad privada
Ob3	Demostrar el efecto de la accesibilidad y la experiencia del usuario en una universidad privada
Ob4	Demostrar el efecto de la búsqueda de información y la experiencia del usuario en una universidad privada
Ob5	Demostrar el efecto de la comunicación y la experiencia del usuario en una universidad privada
Ob6	Demostrar el efecto del servicio al cliente y la experiencia del usuario en una universidad privada
Ob7	Demostrar el efecto de la adaptabilidad y la capacidad de respuesta en una universidad privada
Ob8	Demostrar el efecto de la adaptabilidad y la interacción en una universidad privada
Ob9	Demostrar el efecto de la adaptabilidad y la personalización de servicios bibliotecarios en una universidad privada

Hipotesis	Teorías		Resultados
	Variable X	Variable Y	
La experiencia del usuario tiene efecto significativo en la personalización de servicios bibliotecarios en una universidad privada	La experiencia del usuario se divide en dos cualidades o atributos: lo pragmático y lo hedónico; lo pragmático se relaciona con la funcionalidad, es decir, con la utilidad y usabilidad del producto o sistema, mientras que lo hedónico se relaciona con los atributos que generen placer al usuario, estos los divide en estimulación, identificación y evocación (Ramirez, 2021, p.3) por otro lado La experiencia del usuario abarca todos los procedimientos llevados a cabo para identificar los aspectos de qué, cómo, cuándo y el tipo de experiencia que experimentará el usuario, así como los niveles de interacción con uno o varios productos (Sotelo et al., 2021 p. 439) Así mismo, La experiencia del usuario engloba todos los elementos de las relaciones entre el usuario final y el producto, sistema o servicio que está empleando, y también abarca las opiniones de la persona acerca de su valor, facilidad de utilización y efectividad (Shang y Chiu 2022, p. 4)....	La personalización de servicios está orientada a una práctica que ocurre en la interacción destinadas a contribuir a la individualización del usuario; es decir, cómo enfrentar el dilema de brindar un servicio eficiente y a la vez estandarizado con una buena calidad, al tratar al usuario como una persona única (Frank et al., 2022) La personalización implica un proceso en el que se recopila información personal para ajustar de manera exclusiva productos, contenidos y servicios a las necesidades individuales de una persona (Shang y Chiu 2022).	($\beta = ,261$; $p = <,05$)
La tecnología de la información tiene efecto significativo en la experiencia del usuario en una universidad privada	La tecnología de la información, se define como el proceso de creación y percepción de la información debido a la utilización de la tecnología que puede tener efectos positivos ya que brinda diversas ventajas potenciales, tales como el aumento de la eficiencia en el trabajo, la adaptabilidad, el ahorro de gastos y la mejora en la calidad de los procesos (Al-Muhayfith y Shaiti 2020, p. 1) por otro lado, la tecnología de la información se refiere al conjunto de conocimientos, técnicas y herramientas que se utilizan para el manejo, almacenamiento, procesamiento y transmisión de datos por medio de sistemas informáticos y de comunicaciones (Jasim y Raewf 2020, p. 51).	La experiencia del usuario se divide en dos cualidades o atributos: lo pragmático y lo hedónico; lo pragmático se relaciona con la funcionalidad, es decir, con la utilidad y usabilidad del producto o sistema, mientras que lo hedónico se relaciona con los atributos que generen placer al usuario, estos los divide en estimulación, identificación y evocación (Ramirez, 2021, p.3) por otro lado La experiencia del usuario abarca todos los procedimientos llevados a cabo para identificar los aspectos de qué, cómo, cuándo y el tipo de experiencia que experimentará el usuario, así como los niveles de interacción con uno o varios productos (Sotelo et al., 2021 p. 439) Así mismo, La experiencia del usuario engloba todos los elementos de las relaciones entre el usuario final y el producto, sistema o servicio que está empleando, y también abarca las opiniones de la persona acerca de su valor, facilidad de utilización y efectividad (Shang y Chiu 2022, p. 4).	($\beta = ,221$; $p = <,05$)
La accesibilidad tiene efecto significativo en la experiencia del usuario en una universidad privada	La accesibilidad, se refiere a la característica que deben tener los elementos del entorno, los procesos, los productos y los servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser fácilmente comprendidos, utilizados y manejados por cualquier persona, sin importar sus limitaciones o capacidades, y en condiciones seguras y cómodas,	La experiencia del usuario se divide en dos cualidades o atributos: lo pragmático y lo hedónico; lo pragmático se relaciona con la funcionalidad, es decir, con la utilidad y usabilidad del producto o sistema, mientras que lo hedónico se relaciona con los atributos que generen placer al usuario, estos los divide en estimulación, identificación y evocación (Ramirez, 2021, p.3) por	($\beta = ,284$; $p = <,05$)

	con la mayor autonomía y naturalidad posible (Mayordomo et al. 2020, p. 2).	otro lado La experiencia del usuario abarca todos los procedimientos llevados a cabo para identificar los aspectos de qué, cómo, cuándo y el tipo de experiencia que experimentará el usuario, así como los niveles de interacción con uno o varios productos (Sotelo et al., 2021 p. 439) Así mismo, La experiencia del usuario engloba todos los elementos de las relaciones entre el usuario final y el producto, sistema o servicio que está empleando, y también abarca las opiniones de la persona acerca de su valor, facilidad de utilización y efectividad (Shang y Chiu 2022, p. 4).	
La búsqueda de información tiene efecto significativo en la experiencia del usuario en una universidad privada	La búsqueda de información, se refiere a la disciplina que se enfoca en la manera en que se representa, organiza y accede a la información (Gutiérrez y Serrano, 2018, p. 78). Además, la búsqueda de información se considera un proceso de resolución de problemas para cerrar la brecha entre la situación actual y la deseada, y para lograr esto, se necesita aplicar un enfoque estratégico de búsqueda que incluye la planificación, ejecución, verificación, control y corrección. Este enfoque se utiliza con el fin de atender las demandas de información del usuario (Henríquez et al., 2018, p. 56).	La experiencia del usuario se divide en dos cualidades o atributos: lo pragmático y lo hedónico; lo pragmático se relaciona con la funcionalidad, es decir, con la utilidad y usabilidad del producto o sistema, mientras que lo hedónico se relaciona con los atributos que generen placer al usuario, estos los divide en estimulación, identificación y evocación (Ramírez, 2021, p.3) por otro lado La experiencia del usuario abarca todos los procedimientos llevados a cabo para identificar los aspectos de qué, cómo, cuándo y el tipo de experiencia que experimentará el usuario, así como los niveles de interacción con uno o varios productos (Sotelo et al., 2021 p. 439) Así mismo, La experiencia del usuario engloba todos los elementos de las relaciones entre el usuario final y el producto, sistema o servicio que está empleando, y también abarca las opiniones de la persona acerca de su valor, facilidad de utilización y efectividad (Shang y Chiu 2022, p. 4).	($\beta = ,201$; $p = <,05$)
La comunicación tiene efecto significativo en la experiencia del usuario en una universidad privada	La comunicación, se define como un proceso esencial en la vida humana, que tiene un papel importante en la formación de la identidad individual y en la participación social del ser humano (Cordero, 2018, p. 3). Por otro lado, la comunicación no se limita solamente a la expresión verbal, sino que también incluye los medios no verbales para asegurar que dicha comunicación sea efectiva. De este modo, tanto el lenguaje verbal como el no verbal se convierten en herramientas claves que permiten al ser humano expresar sus emociones, sentimientos y necesidades, entre otras cosas (Santos, et al., 2022, p. 2).	La experiencia del usuario se divide en dos cualidades o atributos: lo pragmático y lo hedónico; lo pragmático se relaciona con la funcionalidad, es decir, con la utilidad y usabilidad del producto o sistema, mientras que lo hedónico se relaciona con los atributos que generen placer al usuario, estos los divide en estimulación, identificación y evocación (Ramírez, 2021, p.3) por otro lado La experiencia del usuario abarca todos los procedimientos llevados a cabo para identificar los aspectos de qué, cómo, cuándo y el tipo de experiencia que experimentará el usuario, así como los niveles de interacción con uno o varios productos (Sotelo et al., 2021 p. 439) Así mismo, La experiencia del usuario engloba todos los elementos de las relaciones entre el usuario final y el producto, sistema o servicio que está empleando, y también abarca las opiniones de la persona acerca de su valor, facilidad de utilización y efectividad (Shang y Chiu 2022, p. 4).	($\beta = ,313$; $p = <,05$)
El servicio al cliente tiene efecto significativo en la experiencia del usuario en una universidad privada	El servicio al cliente, se define como la situación en la cual se produce la interacción entre una empresa y un cliente, la cual tiene como objetivo crear una percepción positiva de calidad en el cliente (Becerra, et al., 2022, p. 74). El servicio al usuario se refiere a la expectativa que produce en el cliente respecto a lo que desea obtener y las percepciones que tiene después de recibir un servicio determinado (Silva et al., 2021, p. 86). Por otro lado, la atención al usuario consiste en el uso efectivo de técnicas y tácticas para ofrecer un nivel satisfactorio de atención a los clientes internos y externos, considerando también a la competencia (Miranda, et al., 2021, p. 1437).	La experiencia del usuario se divide en dos cualidades o atributos: lo pragmático y lo hedónico; lo pragmático se relaciona con la funcionalidad, es decir, con la utilidad y usabilidad del producto o sistema, mientras que lo hedónico se relaciona con los atributos que generen placer al usuario, estos los divide en estimulación, identificación y evocación (Ramírez, 2021, p.3) por otro lado La experiencia del usuario abarca todos los procedimientos llevados a cabo para identificar los aspectos de qué, cómo, cuándo y el tipo de experiencia que experimentará el usuario, así como los niveles de interacción con uno o varios productos (Sotelo et al., 2021 p. 439) Así mismo, La experiencia del usuario engloba todos los elementos de las relaciones entre el usuario final y el producto, sistema o servicio que está empleando, y también abarca las opiniones de la persona acerca de su valor, facilidad de utilización y efectividad (Shang y Chiu 2022, p. 4).	($\beta = ,277$; $p = <,05$)

<p>La adaptabilidad tiene efecto significativo en la personalización de servicios bibliotecarios en una universidad privada</p>	<p>La adaptabilidad, se refiere a la habilidad de una persona para enfrentar eficazmente los cambios constantes en su entorno laboral. Esta capacidad implica una actitud proactiva para hacer frente a las demandas y desafíos que surgen en el puesto de trabajo, considerando que el entorno laboral está en constante evolución (Arias, 2021, p. 86). por otra es definida como la utilización de diferentes procesos y mecanismos con el fin de lograrla, considerándola como la adaptación estratégica y estructural de una organización para adecuarse a su entorno contextual (Garzon, 2018, p. 115).</p>	<p>La personalización de servicios está orientada a una práctica que ocurre en la interacción destinadas a contribuir a la individualización del usuario; es decir, cómo enfrentar el dilema de brindar un servicio eficiente y a la vez estandarizado con una buena calidad, al tratar al usuario como una persona única (Frank et al., 2022) La personalización implica un proceso en el que se recopila información personal para ajustar de manera exclusiva productos, contenidos y servicios a las necesidades individuales de una persona (Shang y Chiu 2022).</p>	<p>($\beta = ,767$; $p = <,05$)</p>
<p>La capacidad de respuesta tiene efecto significativo en la adaptabilidad de servicios bibliotecarios en una universidad privada</p>	<p>La Capacidad de respuesta, está relacionada con las acciones que se toman aplicando el conocimiento adquirido y las habilidades desarrolladas, lo cual potencia la capacidad de la organización para comprender y actuar de manera efectiva (Demuner et al., p. 65). Por otro lado, está estrechamente vinculada al tiempo de espera para acceder a un servicio y debe contar con la capacidad de atender y resolver preguntas o inquietudes (Miranda et al., 2021, p. 1436).</p>	<p>La adaptabilidad, se refiere a la habilidad de una persona para enfrentar eficazmente los cambios constantes en su entorno laboral. Esta capacidad implica una actitud proactiva para hacer frente a las demandas y desafíos que surgen en el puesto de trabajo, considerando que el entorno laboral está en constante evolución (Arias, 2021, p. 86). por otra es definida como la utilización de diferentes procesos y mecanismos con el fin de lograrla, considerándola como la adaptación estratégica y estructural de una organización para adecuarse a su entorno contextual (Garzon, 2018, p. 115).</p>	<p>($\beta = ,410$; $p = <,05$)</p>
<p>La interacción tiene efecto significativo en la adaptabilidad de servicios bibliotecarios en una universidad privada</p>	<p>La interacción se considera fundamental para establecer relaciones sociales y nos brinda la oportunidad de conocer a otros individuos que son diferentes a nosotros mismos. Es a través de la interacción que podemos construir y desarrollar nuestra vida social, ya que nos permite interactuar y relacionarnos con personas que tienen experiencias, perspectivas y características únicas. (Gallardo et al., 2020, p. 121). Por otra parte, la interacción se considera un elemento omnipresente en cualquier tipo de encuentro, incluso aquellos que son más íntimos o privados. Cada encuentro interpersonal implica comportamientos específicos y contextualizados que influyen en la comunicación y en la forma en que se regula (Guillen et al., 2021, p. 3).</p>	<p>La adaptabilidad, se refiere a la habilidad de una persona para enfrentar eficazmente los cambios constantes en su entorno laboral. Esta capacidad implica una actitud proactiva para hacer frente a las demandas y desafíos que surgen en el puesto de trabajo, considerando que el entorno laboral está en constante evolución (Arias, 2021, p. 86). por otra es definida como la utilización de diferentes procesos y mecanismos con el fin de lograrla, considerándola como la adaptación estratégica y estructural de una organización para adecuarse a su entorno contextual (Garzon, 2018, p. 115).</p>	<p>($\beta = ,469$; $p = <,05$)</p>

MATRIZ DE EVIDENCIAS EXTERNAS

Título de la tesis: *La experiencia del usuario en la personalización de servicios bibliotecarios en una universidad privada.*

Ob1	Demostrar el efecto de la experiencia del usuario y la personalización de servicios bibliotecarios en una universidad privada.	
Ob2	Demostrar el efecto de la tecnología de la información y la experiencia del usuario en una universidad privada	
Ob3	Demostrar el efecto de la accesibilidad y la experiencia del usuario en una universidad privada	
Ob4	Demostrar el efecto de la búsqueda de información y la experiencia del usuario en una universidad privada	
Ob5	Demostrar el efecto de la comunicación y la experiencia del usuario en una universidad privada	
Ob6	Demostrar el efecto del servicio al cliente y la experiencia del usuario en una universidad privada	
Ob7	Demostrar el efecto de la adaptabilidad y la capacidad de respuesta en una universidad privada	
Ob8	Demostrar el efecto de la adaptabilidad y la interacción en una universidad privada	
Ob9	Demostrar el efecto de la adaptabilidad y la personalización de servicios bibliotecarios en una universidad privada	
Hipótesis	Teorías	resultados
	fundamentos o sustentación de la hipótesis planteada	
La experiencia del usuario tiene efecto significativo en la personalización de servicios bibliotecarios en una universidad privada	Con respecto a la hipótesis planteada sobre la relación de la experiencia del usuario (variable reflectiva exógena) y la personalización de servicios (variables reflectiva endógena) estudios afirman que la experiencia del usuario guarda relación con la personalización de servicios debido a que cada vez son más comunes los servicios a medida, ya que las empresas requieren la creación de perfiles específicos para sus usuarios, incorporando sus objetivos, preferencias y conocimientos individuales. Estos perfiles se utilizan en cada interacción con los usuarios con el fin de personalizar el contenido según las preferencias y mejorar la experiencia de cada usuario. Asimismo, se señala que tanto los servicios adaptados a medida como la personalización de servicios a gran escala son elementos fundamentales en la creación de una experiencia positiva para el cliente (Shang y Chiu, 2022, p. 3). Otro estudio afirma que la implementación efectiva de la personalización en los servicios bibliotecarios mejora significativamente la experiencia del usuario, al proporcionar contenidos y recursos adaptados a las preferencias individuales, lo que, a su vez, se reflejará en una mayor satisfacción del usuario, un aumento en la utilización de la biblioteca y una mayor fidelidad del usuario a la institución bibliotecaria (Wilson, 2021, p. 4).	($\beta = ,542$; $p < ,05$) ($\beta = ,439$; $p < ,05$)
La tecnología de la información tiene efecto significativo en la experiencia del usuario en una universidad privada	Con respecto a la hipótesis planteada sobre la relación de la tecnología de la información del usuario (variable reflectiva exógena) y la experiencia del usuario (variables reflectivas endógena) las evidencias señalan que la tecnología de la información desempeña un papel fundamental en el ámbito bibliotecario, mejorando significativamente la experiencia del usuario. Estas tecnologías permiten a los bibliotecarios llevar a cabo tareas esenciales como la catalogación y clasificación de materiales, ofrecer servicios de referencia eficaces y gestionar de manera más eficiente la circulación de los recursos. La integración de estas tecnologías en la biblioteca no solo agiliza las operaciones internas, sino que también se traduce en un servicio más efectivo y personalizado para los usuarios (Agboola y Shaibu, 2019, p. 4). Por otra parte, Las tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) desempeñan un papel central en la comunicación y las actividades laborales de los participantes. Principalmente se emplean para la interacción interna en entornos laborales como agencias y tribunales. Sin embargo, su utilización se reduce cuando se trata del entorno del cliente, donde la comunicación en persona se vuelve más relevante. Esto resalta la necesidad de ajustar las TIC a las necesidades específicas de los usuarios en diversos contextos. También se nota un uso limitado de las TIC en la comunicación con los jóvenes, lo que sugiere que, en este caso, otros métodos de interacción podrían ser más eficaces. En última instancia, la calidad de la experiencia del usuario está intrínsecamente ligada a la capacidad de adaptar las TIC a las necesidades y expectativas de los usuarios en cada situación (Gross et al., 2022, p. 108). En el entorno de la biblioteca, la tecnología de la información desempeña un papel fundamental al enriquecer la interacción de los usuarios con la colección bibliográfica. La digitalización de los materiales, la creación de catálogos en línea y la disponibilidad de recursos electrónicos amplían las oportunidades de exploración y búsqueda de contenido. Los usuarios pueden llevar a cabo búsquedas avanzadas, acceder a recursos multimedia y explorar materiales de forma remota. Además, la integración de sistemas de gestión bibliotecaria modernos agiliza el proceso de solicitud y préstamo de materiales de manera más eficaz. Esta mayor accesibilidad y comodidad, gracias a la tecnología de la información, enriquece la experiencia del usuario al brindarles un mayor control sobre su investigación y exploración en la biblioteca (Rennick, 2019, p. 21).	($\beta = ,621$; $p < ,05$) ($\beta = ,485$; $p < ,05$) ($\beta = ,393$; $p < ,05$)
La accesibilidad tiene efecto significativo en la experiencia del usuario	Con respecto a la hipótesis planteada sobre la relación de la accesibilidad (variable reflectiva exógena) y la experiencia del usuario (variables reflectivas endógena) las evidencias señalan que la accesibilidad en los entornos educativos virtuales tiene un impacto positivo en la	($\beta = ,422$; $p < ,05$)

<p>en una universidad privada</p>	<p>experiencia del usuario. Al facilitar el acceso a contenidos y recursos, así como al adaptar los entornos virtuales a las necesidades de usuarios con diversos perfiles y capacidades, se espera que la experiencia del usuario en estos entornos sea más satisfactoria, eficiente y efectiva, lo que a su vez contribuirá al éxito de la educación virtual (Roma, 2021, p. 17) otro estudio señala sobre la implementación de pruebas de accesibilidad participativa en el entorno educativo universitario permitirá una comprensión más profunda de las experiencias reales de los usuarios, especialmente aquellos con discapacidades. Esto, a su vez, contribuirá a la mejora de la accesibilidad de los recursos y servicios, lo que en última instancia enriquecerá la experiencia del usuario en el ámbito universitario, promoviendo la inclusión y la igualdad de acceso a la educación (Marcaccio et al., 2022, p. 12) es evidente que la presencia de servicios de fácil acceso en las bibliotecas universitarias en España tiene un impacto directo en la experiencia del usuario. Al asegurar que todos los usuarios, incluyendo aquellos con necesidades específicas, puedan acceder y utilizar eficazmente los servicios bibliotecarios, se promueve una experiencia más enriquecedora y equitativa para todos los usuarios, lo que a su vez fomentará la inclusión y la satisfacción en el entorno de la biblioteca universitaria (Domingo et al., 2021, p. 47).</p>	<p>($\beta = ,372$; $p = <,05$) ($\beta = 481$; $p = ,05$).</p>
<p>La búsqueda de información tiene efecto significativo en la experiencia del usuario en una universidad privada</p>	<p>Con respecto a la hipótesis planteada sobre la relación la búsqueda de información (variable reflectiva exógena) con la experiencia del usuario (variables reflectivas endógena) los estudios señalan que, la búsqueda de información se relaciona positivamente con la experiencia del usuario en el aprendizaje universitario, la habilidad de los futuros docentes para buscar información y evaluar la experiencia del usuario en el contexto de las tecnologías de la Información influye en su capacidad para ofrecer una enseñanza efectiva. Se espera que los futuros docentes con habilidades sólidas en la búsqueda de información y la evaluación de la experiencia del usuario puedan utilizar de manera más eficiente las TIC como herramientas pedagógicas, lo que se traducirá en una enseñanza de mayor calidad y enriquecimiento del proceso educativo (Peculiauskienė et al., 2022, p. 16). la eficiencia y efectividad en la búsqueda de información electrónica en bibliotecas académicas influye directamente en la experiencia del usuario en el entorno educativo. Esto se basa en la idea de que, al mejorar la búsqueda de información, se facilita un acceso más rápido y relevante a los recursos académicos necesarios. En consecuencia, se espera que esta mejora en la búsqueda de información enriquezca la experiencia educativa, contribuyendo a un mayor éxito académico y a una sensación de satisfacción y utilidad por parte de los usuarios (Nwakaego y Tom, 2019, p. 68)</p>	<p>($\beta = ,491$; $p = <,05$) ($\beta = ,521$; $p = <,05$)</p>
<p>La comunicación tiene efecto significativo en la experiencia del usuario en una universidad privada</p>	<p>Con respecto a la hipótesis planteada sobre la relación la comunicación (variable reflectiva exógena) con la experiencia del usuario (variables reflectivas endógena) los estudios señalan que, la comunicación entre el personal de la biblioteca y los usuarios impacta directamente en la experiencia del usuario. Se postula que una comunicación efectiva, que incluye la disponibilidad de ayuda, orientación, y respuestas a preguntas, contribuirá a una experiencia más positiva y satisfactoria en la biblioteca privada. Además, se espera que una comunicación abierta y proactiva promueva un mayor compromiso de los usuarios con los recursos y servicios de la biblioteca, lo que a su vez fortalecerá su relación con la institución y enriquecerá su experiencia en general (Stevenson, 2022, p. 375) la calidad de la comunicación desempeña un papel fundamental en la configuración de la experiencia del usuario. Una comunicación efectiva, que incluye la claridad, la disponibilidad de canales de interacción y la capacidad de respuesta, puede mejorar significativamente la satisfacción del usuario. Por otro lado, una comunicación deficiente o ineficaz puede tener un impacto negativo en la experiencia del usuario, afectando su comprensión, interacción y, en última instancia, su percepción de la calidad del entorno virtual (Yang, 2023, p. 38)</p>	<p>($\beta = ,337$; $p = <,05$) ($\beta = ,527$; $p = <,05$)</p>
<p>El servicio al cliente tiene efecto significativo en la experiencia del usuario en una universidad privada</p>	<p>Con respecto a la hipótesis planteada sobre la relación del servicio al cliente (variable reflectiva exógena) con la experiencia del usuario (variables reflectivas endógena) los estudios señalan que, la calidad del servicio al cliente en una biblioteca académica tiene un impacto directo en la experiencia del usuario. Se dice que un servicio al cliente eficiente, amigable y orientado a las necesidades de los usuarios contribuirá a una experiencia positiva del usuario en la biblioteca. La comunicación efectiva, la accesibilidad a los recursos y la disponibilidad de asistencia son componentes clave de este servicio al cliente de calidad (Puzier y Nous, 2022, p. 22). En un entorno donde la satisfacción del usuario es esencial, se argumenta que la implementación de un servicio al cliente centrado en las necesidades y expectativas de los usuarios contribuirá a una experiencia más enriquecedora y positiva. Esto abarca elementos como la accesibilidad a los recursos, la resolución eficiente de problemas y la disponibilidad de asistencia. Se espera que esta mejora en la calidad del servicio al cliente fortalezca la relación entre la biblioteca y su comunidad de usuarios, generando un mayor compromiso con los recursos y servicios bibliotecarios (Harris et al., 2020, p. 213)</p>	<p>($\beta = ,448$; $p = <,05$)</p>
<p>La adaptabilidad tiene efecto significativo en la personalización de servicios bibliotecarios en una universidad privada</p>	<p>Con respecto a la hipótesis planteada sobre la relación de la adaptabilidad (variable reflectiva exógena) y personalización de servicios (variables reflectivas endógena) los estudios señalan que, la adaptabilidad relacionada con la personalización, es comúnmente destacada la importancia de la comunicación y la colaboración efectivas como habilidades esenciales que los bibliotecarios de comunicación académica deben poseer. Puede ser necesario que ajusten o adapten su estilo de comunicación para que sea efectivo en función de la audiencia y las circunstancias específicas. Esto implica la capacidad de personalizar su enfoque de comunicación para satisfacer las necesidades y expectativas individuales, lo que, a su vez, puede mejorar la calidad de la experiencia del usuario en la biblioteca (Lindsay, 2023, p. 4)</p>	<p>($\beta = ,339$; $p = <,05$)</p>

<p>La capacidad de respuesta tiene efecto significativo en la adaptabilidad de servicios bibliotecarios en una universidad privada</p>	<p>Los estudios señalan que la relación entre la capacidad de respuesta y la adaptabilidad en el contexto de una biblioteca se traduce en una simbiosis crucial para su efectividad. La capacidad de respuesta implica la habilidad de adaptarse a las necesidades cambiantes de los usuarios y brindar servicios personalizados, mientras que la adaptabilidad se refiere a la flexibilidad para ajustarse a nuevas circunstancias y tendencias. Estos dos elementos están estrechamente relacionados, ya que una biblioteca adaptable es más capaz de mantenerse actualizada y relevante, lo que a su vez mejora su capacidad de respuesta. Una biblioteca que equilibra eficazmente ambas cualidades obtiene beneficios como una mayor satisfacción del usuario, la capacidad de aprovechar oportunidades emergentes y una mayor resiliencia en tiempos de crisis, aunque su implementación puede presentar desafíos (Li et al., 2018, p. 12); La visión de la capacidad de respuesta de la logística y la gestión de la adaptabilidad en el contexto universitario converge en la creación de instituciones educativas eficientes y efectivas. La capacidad de respuesta, que abarca la adaptación a las necesidades cambiantes de estudiantes y personal, se entrelaza con la gestión de la adaptabilidad, que implica la flexibilidad en la respuesta a cambios demográficos, avances tecnológicos y evoluciones en las expectativas educativas. Esta interacción es esencial para satisfacer las demandas de un entorno universitario en constante evolución, garantizando la relevancia y el éxito continuado de las instituciones educativas (Richey et al., 2020, p. 82)</p>	<p>($\beta = ,478$; $p = <,05$) ($\beta = ,489$; $p = <,05$)</p>
<p>La interacción tiene efecto significativo en la adaptabilidad de servicios bibliotecarios en una universidad privada</p>	<p>La interacción y la adaptación se entrelazan de manera fundamental en el contexto de las bibliotecas académicas, donde la evolución constante del entorno educativo exige la capacidad de adaptarse a las cambiantes necesidades de estudiantes y profesores. La adaptación se manifiesta en la capacidad de la biblioteca para incorporar nuevas tecnologías, ampliar sus colecciones y servicios, y ajustar su infraestructura física y digital. Sin embargo, la verdadera fortaleza radica en cómo estas adaptaciones fomentan la interacción, ya que una biblioteca que se adapta eficazmente se convierte en un espacio de encuentro y colaboración, donde estudiantes y académicos pueden interactuar entre sí y con los recursos de manera dinámica. La interacción promueve un aprendizaje más enriquecedor al facilitar el intercambio de conocimientos y la creación de redes, lo que, a su vez, impulsa la necesidad de una continua adaptación para satisfacer las demandas de una comunidad educativa cada vez más diversa y tecnológicamente orientada (Aslam, 2020, p. 680).</p>	<p>($\beta = ,581$; $p = <,05$)</p>